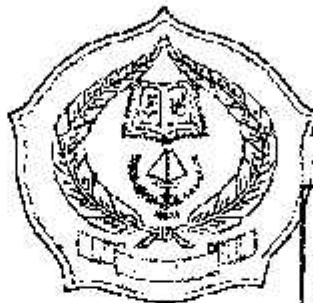


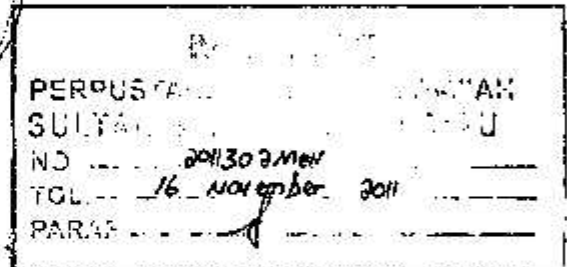
SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PRODUK (CPO) PADA PT. SINAR PERDANA CARAKA (SPC)
KECAMATAN BAGAN SINEMBAH
KABUPATEN ROKAN HILIR**



OLEH:

JUPIR TANIANSYAH
NIM: 10671004694



**PROGRAM S 1
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2011**

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PRODUK (CPO) PADA PT. SINAR PERDANA CARAKA (SPC) KECAMATAN BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Oral Comprehensif
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim
Pekanbaru



OLEH:

JUPIR TANIANSYAH
NIM: 10671004694

**PROGRAM S 1
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2011**

ABSTRAKSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PRODUK (CPO) PADA PT. SINAR PERDANA CARAKA (SPC) KECAMATAN BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR

Oleh :

JUPIR TANIANSYAH

Penelitian ini dilakukan pada PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) yang beralamat lengkap di Jl. Lintas Riau – Sumut, Desa Balai Jaya KM. 38 Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir – Riau yang berlangsung dari bulan Maret 2010 hingga selesai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk Minyak Kelapa Sawit (Crude Palm Oil) pada PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir – Riau.

Adapun Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari data primer dan data sekunder dengan jumlah sampel sebanyak 150 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sensus. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) digunakan analisa Regresi Linear Berganda dengan bantuan perangkat SPSS versi 17. 0.

Berdasarkan hasil uji Regresi Linear Berganda di peroleh persamaan: $Y = 1.156 + 0.174X_1 + 0.184X_2 + 0.226X_3 + 0.618X_4$. Kemudian dari hasil Uji Simultan (Uji F) diketahui bahwa variabel bahan baku, tenaga kerja, mesin dan pengawasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas Minyak Kelapa Sawit (CPO) yang dihasilkan. Sedangkan berdasarkan hasil Uji secara Parsial (Uji t) diketahui bahwa variabel bahan baku, tenaga kerja, mesin dan pengawasan secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas produk Minyak Kelapa Sawit (CPO) yang dihasilkan oleh perusahaan.

Sedangkan berdasarkan perhitungan nilai Koefisien Determinasi (R^2) diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,605. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bahan baku, tenaga kerja, mesin dan pengawasan secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 60.50% terhadap kualitas CPO yang dihasilkan PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir. Sedangkan sisanya sebesar 39.5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Bahan Baku, Tenaga Kerja, Mesin, Pengawasan.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : JUPIR TANIANSYAH
NIM : 10671004694
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS PRODUK (CPO) PADA PT. SINAR
PERDANA CARAKA (SPC) KECAMATAN BAGAN
SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR.

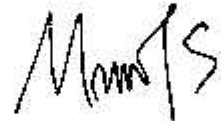
DISETUJUI OLEH:

PEMBIMBING I



Mahendra Romus M.Ec, PhD
NIP. 19711119 200501 1004

PEMBIMBING II



Meri Sandora, SE, MM
NIP. 19790505 200710 2 001

MENGETAHUI:

DEKAN



Mahendra Romus M.Ec, PhD
NIP. 19711119 200501 1004

KETUA JURUSAN



Mahendra Romus M.Ec, PhD
NIP. 19711119 200501 1004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : JUPIR TANIANSYAH
NIM : 10671004694
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS PRODUK (CPO) PADA PT. SINAR
PERDANA CARAKA (SPC) KECAMATAN BAGAN
SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR.
WAKTU UJIAN : RABU, 19 OKTOBER 2011

PANITIA PENGUJI

KETUA



MAHENDRA ROMUS M.Ec, PhD
NIP. 19711119 200501 1004

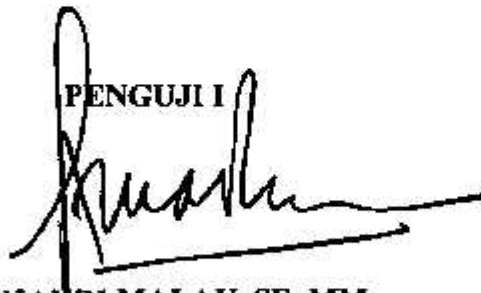
SEKRETARIS



FITRI HIDAYATI, SE, MM
NIK. 130 411 018

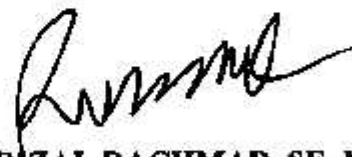
ANGGOTA

PENGUJI I



RIKI HANRI MALAU, SE, MM
NIP. 19710124200701 1020

PENGUJI II



FERIZAL RACHMAD, SE, MM
NIP. 130 707 010

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, washallatuwashalammu'ala asrofil anbiya'i walmursalin wa'ala alihi waashabihi Rasulilahi ajma'in. Ammaba'du. Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, taufiq serta hidayahnya kepada penulis sehingga penulisan skripsi yang berjudul: **"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk CPO (*Crude Palm Oil*) Pada PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir"** ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

Shalawat beriring salam semoga tetap tercurah dan terlimpahkan kepada junjungan kita yakni Nabi Besar Muhammad SAW beserta sanak keluarga dan para sahabat beliau. Mudah-mudahan dengan seringnya kita bershalawat kepadanya, kelak kita mendapatkan syafaatnya di yaumul akhir nanti dan diakui sebagai umat beliau. Amin ya Rabbal 'alamin.

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan akhir pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Riau dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1), maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian pada sebuah perusahaan swasta yang bergerak di bidang pengolahan Tandan Buah Segar (TBS) menjadi Minyak Kelapa Sawit mentah (*Crude Palm Oil*) dengan maksud dan tujuan untuk mengimplementasikan ilmu-ilmu yang penulis peroleh dari bangku kuliah selama beberapa tahun terakhir.

Selain itu diharapkan hasil penelitian yang penulis temukan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan dan langkah-langkah konkrit terkait dengan masalah-masalah yang perusahaan hadapi selama ini khususnya yang berhubungan dengan masalah kestabilan kualitas produk CPO (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan oleh PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.

Namun demikian, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari yang diharapkan baik dari segi isi maupun penyajiannya yang dikarenakan oleh keterbatasan tenaga, dana dan waktu serta literatur lainnya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan dimasa yang akan datang.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang tiada terhingga kepada semua pihak yang turut mendukung dan memberikan motivasi baik berupa moril maupun material kepada penulis, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Nazir Karim, MA sebagai rektor UIN SUSKA RIAU.
2. Bapak Mahendra Romus, M.Ec. PhD, selaku Dekan dan ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Riau serta selaku pembimbing I yang banyak memberikan masukan dan nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Ibu Meri Sandora SE, MM selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Terima kasih yang tidak terhingga juga penulis sampaikan kepada Manajer PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir beserta para staf dan karyawan/i yang telah banyak memberikan bantuan dan informasi yang sangat penulis butuhkan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Ibu dosen beserta staf Akademis Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Riau.
6. Ayahanda Bejo Siswoyo dan Ibunda tercinta Waginah yang telah mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis, juga kepada keluarga besar ananda baik yang berada di Bagan Batu, Ajamu (nenek dan paman), Semukut (Bunda Dyana dan keluarga), Kota Batak (Tante Eka dan keluarga), Pekanbaru dan Solo (Bunda Ida dan keluarga). Ananda hanya bisa berdoa mudah-mudahan budi baik ayahanda dan ibunda tercinta serta keluarga besar ananda dibalas oleh Allah SWT dengan balasan pahala yang berlipat ganda disisi-Nya,
7. Terima juga buat abang Adi tercinta yang kerja di Solo, adik-adik yang tersayang (Jupri, Iwan, Jawar), terkhusus kepada adik Eka yang paling cantik juga beserta para keponakan yang cantik dan ganteng-ganteng (dedek Kia, Parin, Putri, Arsat, Asma, wayan, munif, hakim, salim, fifat dan keponakan yang lain) yang selama ini banyak memberikan semangat dan dukungannya.
8. Terima kasih juga buat teman-teman manajemen '06 (Neneng, Ratmi, Aan, Rafiq, Heni, Ari) dan teman-teman seperjuangan dalam suka maupun duka (Dani, Andre, Ruslan, Topan, Wahyudi, Irpan, Arman, Lina, Leli, Yus, Fitri, Ririn, Dahlia, Ana, yusdian, Iben, Izal). Mohon

maaf bagi yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu. Terima kasih atas segala bantuan, motivasi dan dukungannya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Harapan penulis semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis sendiri dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak terkait (perusahaan) serta bisa dijadikan pedoman bagi mereka yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama di masa yang akan datang.

Pekanbaru, Oktober 2011

Penulis

JUPIR TANIANSYAH

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Perumusan masalah.....	10
C. Tujuan dan manfaat penelitian	10
D. Sistematika penulisan	11
 BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
A. Pengertian produk	14
B. Pengertian atribut produk	20
C. Pengertian kualitas produk	29
D. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk..	34
E. Pengertian CPO (<i>Crude Palm Oil</i>)	39
F. Pandangan Islam mengenai kualitas produk	42
G. Penelitian terdahulu	44
H. Kerangka pikir	46
I. Hipotesis	55
J. Variabel penelitian	56
 BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Lokasi penelitian.....	57
B. Jenis dan sumber data.....	57
C. Populasi dan sampel	58
D. Teknik pengumpulan data	58
E. Uji kualitas data	59
 BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah perusahaan	68
B. Visi dan misi	72
C. Struktur organisasi perusahaan.....	73
D. Uraian tugas	76
E. Tahap-tahap pengolahan minyak kelapa sawit	85

BAB V	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Identitas responden	96
B.	Deskripsi variabel	97
C.	Uji kualitas data	108
D.	Uji asumsi klasik	111
E.	Model regresi linear berganda	114
F.	Uji hipotesis.....	116
BAB VI	: KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	119
B.	Saran	120

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Perkembangan volume produksi Minyak Kelapa Sawit (<i>Crude Palm Oil</i>) pada PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) pada tahun 2005-2009	3
Tabel I.2	Norma Standart Kualitas Mutu Minyak Kelapa Sawit (<i>Crude Palm Oil</i>) pada PT. Sinar Perdana Caraka, Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir	6
Tabel I.3	Analisis Sampel pada PT. Sinar Perdana Caraka, Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir	7
Tabel I.4	Kondisi Kualitas Produk Minyak Kelapa Sawit (<i>Crude Palm Oil</i>) pada PT. Sinar Perdana Caraka, Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2005 – 2009	8
Tabel V.1	Responden Menurut Kelompok Umur	96
Tabel V.2	Responden Menurut Pendidikan	97
Tabel V.3	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Bahan Baku (X_1)	99
Tabel V.4	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Tenaga Kerja (X_2)	101
Tabel V.5	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Mesin (X_3)	103
Tabel V.6	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel - Pengawasan <i>Controlling</i> (X_4)	105
Tabel V.7	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Kualitas (Y)	107
Tabel V.8	Rekapitulasi Uji Validitas untuk setiap pertanyaan Bahan Baku (X_{11} - X_{15}), Tenaga Kerja (X_{21} - X_{25}), Mesin (X_{31} - X_{35}), Pengawasan (X_{41} - X_{45}) dan Kualitas (Y_{51} - Y_{55})	109
Tabel V.9	Hasil Uji Reliabilitas	110
Tabel V.10	Rekapitulasi Uji Multikolinearitas	112

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan semakin meningkatnya pertumbuhan sektor perkebunan dan pertanian khususnya perkebunan kelapa sawit, tentunya juga akan mempengaruhi berbagai sektor ril yang lain termasuk sektor perindustrian seperti berdirinya berbagai jenis badan usaha baik itu Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Namun demikian meskipun berbagai perusahaan-perusahaan baik itu milik swasta (BUMS) maupun milik Negara (BUMN) banyak berdiri dan penuh persaingan, tidak menutup kemungkinan akan tetap mengalami kemajuan, hal ini sangat memungkinkan karena dari tahun ketahun, pertumbuhan sektor perkebunan khususnya perkebunan kelapa sawit terus mengalami peningkatan. Bahkan hampir semua lahan pertanian dan lahan kosong mulai alih fungsi menjadi perkebunan kelapa sawit.

Perkembangan sektor perkebunan kelapa sawit ini tentunya akan mempengaruhi kegiatan produksi perusahaan-perusahaan kelapa sawit di negara kita. Pembangunan Pabrik Kelapa Sawit (PKS) baik milik Swasta maupun milik Negara memiliki prospek yang sangat besar di tengah-tengah kehidupan saat sekarang ini, terlebih lagi produk yang dihasilkan dari kelapa sawit baik itu minyak mentah atau CPO (*Crude Palm Oil*) maupun produk turunan lainnya kini telah memasuki pasar internasional yang tentunya menjanjikan untuk terus

dikembangkan dan mampu untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat khususnya di Indonesia sendiri.

Ditengah perkembangan era globalisasi dan kerasnya persaingan saat ini, tentu menuntut setiap perusahaan-perusahaan besar yang bergerak dibidang pengelolaan kelapa sawit untuk bersaing secara sehat dan professional, salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah kegiatan produksi yang diawali dari penyeleksian bahan baku, pemrosesan, hingga menjadi minyak kelapa sawit (*CPO*) maupun menjadi produk turunan lainnya.

Kualitas minyak yang dihasilkan turut mempengaruhi sukses atau gagalnya perusahaan dalam melakukan proses produksi dan memenangkan persaingan pasar. Untuk itu, jumlah produksi yang besar belum tentu mampu menjadi yang nomor satu dalam persaingan, namun produk yang berkualitas bisa jadi menjadi salah satu kunci suksesnya perusahaan dalam meraih dan memenangkan pasar. Dan inilah yang perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan tanpa terkecuali agar dapat menjadi perusahaan yang eksis di tengah persaingan bisnis.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam pengelolaan kelapa sawit menjadi minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) adalah PT. Sinar Perdana Caraka (SPC), yang didirikan pada tahun 1998, di Desa Balai Jaya Balam KM 38 Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir – Riau. Perusahaan Milik Asing (PMA) ini resmi beroperasi tepatnya pada tanggal 24 November 1998 dengan kapasitas olah 40 ton TBS/jam dan sudah *extention* menjadi 80 ton TBS/jam pada tanggal 07 September 1999. Perusahaan yang didirikan atas dasar

hubungan kerja sama antara warga negara asing dengan warga negara Indonesia (Bapak Maratua Sitorus) ini kini telah memiliki luas lahan seluas 136 H.

Untuk menjalankan kegiatan produksinya, Perusahaan Milik Asing (PMA) ini memiliki karyawan sekitar 150 orang yang ditempatkan dimasing-masing bagian departemen sesuai dengan skil dan kemampuan dibidangnya. Jika dilihat secara geografis, keberadaan PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) memiliki prospek yang sangat besar, hal ini dikarenakan letak berdirinya perusahaan berada tepat di tepi jalan lintas besar Riau – Sumatera Utara. Apalagi hampir semua masyarakat sekitarnya memiliki kebun kelapa sawit yang siap untuk dipanen dan dijual ke perusahaan tersebut. Hal ini tentunya akan membantu kegiatan produksi perusahaan karena luas areal perkebunan PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) belum mampu mencukupi kebutuhan produksi.

Untuk melihat seberapa besar rencana volume produksi Minyak Kelapa Sawit (*Crude Palm Oil*) pada PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) selama lima tahun terakhir (2005-2009) dan seberapa besar jumlah yang terealisasi, berikut disajikan dalam tabel 1.1, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Perkembangan volume produksi Minyak Kelapa Sawit (*Crude Palm Oil*) pada PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) pada tahun 2005-2009.

TAHUN	RENCANA PRODUKSI (Kg)	REALISASI PRODUKSI (Kg)	PERSENTASE REALISASI (%)
2005	60.000.000	48.000.000	80,00
2006	65.800.000	39.600.000	60,18
2007	67.600.000	50.000.000	73,96
2008	70.200.000	71.200.000	101,4
2009	78.400.000	57.000.000	72,70

Sumber: PT. Sinar Perdana Caraka (SPC)

Dari tabel 1.1 tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa selama lima tahun terakhir, kondisi volume produksi perusahaan terus berfluktuasi. Hal ini bisa dilihat dari tahun 2005 dimana perusahaan menargetkan rencana produksinya sebesar 60.000.000 kg, namun hanya terealisasi sebesar 48.000.000 kg atau sebesar 80,00 %. Sedangkan pada tahun 2006 perusahaan merencanakan target produksinya yaitu sebesar 65.800.000 kg dan ternyata hanya terealisasi 39.600.000 kg atau sebesar 60,18 %. Sedangkan ditahun 2007 perusahaan mencoba menaikkan target volume produksinya yaitu sebesar 67.600.000 kg, namun yang terealisasi hanya sebesar 50.000.000 kg atau sebesar 73,96 %. Ditahun 2008 perusahaan mencoba menaikkan volume produksinya yakni sebesar 70.200.000 kg dan ternyata pada tahun ini perusahaan mengalami full produksi yakni sebesar 71.200.000 kg atau sebesar 101,4 %. Sedangkan ditahun 2009, perusahaan kembali menaikkan target produksinya menjadi 78.400.000 kg, namun yang terealisasi hanya sebesar 57.000.000 kg atau sebesar 72,70 %.

Dalam menjalankan kegiatan produksinya, PT. Sinar Perdana Caraka melakukan kegiatan produksi setiap hari dan berkelanjutan. Hal ini dikarenakan untuk menghindari resiko kerusakan bahan baku (Tandan Buah Segar) yang sudah masuk kelokasi pabrik. Apabila bahan baku dibiarkan terlalu lama menumpuk dan tidak diolah, maka hal ini akan mempengaruhi kualitas minyak mentah (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan yang juga akan berakibat kepada kerugian perusahaan.

Jika Tandan Buah Segar (TBS) sebagai bahan baku dibiarkan terlalu lama menumpuk, maka akan mengalami kerusakan, dan pembusukan sehingga TBS diolah dalam kondisi yang sudah tidak segar lagi dan sudah terlalu banyak

mengalami kerusakan (luka-luka pada kulit buah). Maka produksi minyak yang dihasilkan selain kurang berkualitas, juga mengalami banyak kerugian.

Sejauh ini dalam kegiatan produksinya, PT. Sinar Perdana Caraka sangat memperhatikan kualitas minyak yang akan dihasilkan. Begitu juga dalam hal kegiatan produksi yang diawali dengan sistem seleksi/penyortiran buah sesuai dengan kriteria dan persyaratan yang sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan. Artinya, jika buah tidak memenuhi syarat, maka pihak perusahaan akan mengembalikannya ke dalam truk pengangkutan.

Dalam proses penyeleksian/penyortiran ini sangat diperlukan ketelitian sebab hanya tandan buah segar yang bagus dan berkualitas saja yang boleh dimasukkan *keloading ramp* untuk selanjutnya diproses menjadi minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*), sedangkan buah yang belum matang dan buah yang sudah terlalu matang dan hanya tinggal tandannya saja tidak diterima perusahaan.

Hal ini tentunya perlu diperhatikan oleh pimpinan dan staf serta karyawan perusahaan terutama yang bertugas dibagian penyortiran TBS, mengingat bahan baku (Tandan Buah Segar) memiliki peranan yang sangat penting dalam menghasilkan produk minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang berkualitas.

Agar perusahaan dapat menghasilkan minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang berkualitas, maka perusahaan menetapkan standart kualitas mutu yang dijadikan acuan dalam menghasilkan minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) dan Kernel, namun dalam hal ini penulis membatasi hanya pada bagian produk minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) saja. Upaya ini tentu bertujuan agar

perusahaan bisa menghasilkan minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang berkualitas. Untuk lebih jelasnya, berikut disajikan dalam tabel 1.2 mengenai norma standart mutu yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Tabel 1.2 Norma Standar Kualitas Mutu Minyak Kelapa Sawit (*Crude Palm Oil*) pada PT. Sinar Perdana Caraka, Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

CPO (CRUDE PALM OIL)	BATASAN /LIMIT (%)
F.F.A (Serabut)	Max 5 %
Moisture (Air/cairan)	0.01 – 0.20 %
Dirt (Kotoran)	0.010 – 0.020 %

Sumber: PT. Sinar Perdana Caraka (SPC)

Dari tabel 1.2 di atas, dapat disimpulkan bahwa jika produk minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan oleh perusahaan berada di atas batasan limit maksimum maka produk yang dihasilkan kurang berkualitas dan bahkan tidak berkualitas karena telah melebihi kadar toleransi yang sudah ditetapkan.

Oleh karena itu, maka produk yang dihasilkan tidak boleh melebihi batasan limit maksimum dan lebih ditekankan untuk berada di bawah batas limit maksimum. Karena jika berada di bawah limit maksimum, maka produk dikatakan berkualitas dan semakin kecil kadar serabut, kotoran dan air yang terkandung didalam minyak tersebut maka kondisi minyak semakin bagus.

Dalam menunjang kesuksesan produksi perusahaan dan agar minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan sesuai dengan batasan limit yang telah ditetapkan, maka dibutuhkan kerja sama yang baik dengan semua pihak mulai dari pimpinan, para staf hingga karyawan. Selain itu juga dibutuhkan sebuah acuan yang bisa dijadikan pedoman dalam pengambilan keputusan atau kebijakan terhadap mutu produk dan sebuah acuan yang bisa dijadikan sebagai

landasan untuk mengetahui dan mencegah terjadinya kehilangan (*losses*).

Tabel I.3 Analisis Sampel pada PT. Sinar Perdana Caraka, Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

Control Point	Sampel	Analisis/ inspection	Sampel frequency	Analisis composite	Parameter
13	Fibre cyclone	Oil losses Kernel losses	2 jam sekali	Sekali sehari	Max 4 % Max 2 %
14	Riple Mill	Creeked efficiency	2 jam sekali	Sekali sehari	96-98 %
15	LTDS-I	Kernel losses	2 jam sekali	Sekali sehari	Max 1,5 %
16	LTDS-II	Kernel losses	2 jam sekali	Sekali sehari	Max 2,0 %
17	Wet shell	Kernel losses	2 jam sekali	Sekali sehari	Max 2,0 %
18	Kernel clay bath	Dirt	2 jam sekali	Sekali sehari	5,0 %
19	Wet Kernel	Dirt	2 jam sekali	Sekali sehari	< 7 %
20	Pk-Produksi (Bulk silo)	F.F.A Moisture Dirt	2 jam sekali	Sekali sehari	Max 1 % Max 7 % Max 7 %
21	Despach	Moisture Dirt			Max 8 % Max 8 %

Sumber: PT. Sinar Perdana Caraka

Tabel I.3 tersebut adalah tabel yang dijadikan acuan dalam mengambil keputusan ketika perusahaan melakukan kegiatan produksi minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*). Dengan adanya analisis sampel tersebut diharapkan bahwa minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan akan memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan permintaan pasar internasional.

Untuk melihat kualitas produk minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan oleh perusahaan, berikut disajikan dalam tabel I.4 tentang kualitas produk minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan oleh perusahaan dalam hitungan rata-rata pertahunnya (dari tahun 2005-2009). Dengan demikian nantinya dapat kita lihat apakah kualitas produk minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan oleh perusahaan sudah sesuai dengan norma standar mutu

yang ditetapkan atau melebihi dari batas limit maksimum.

Tabel 1.4 Kondisi Kualitas Produk Minyak Kelapa Sawit (*Crude Palm Oil*) pada PT. Sinar Perdana Caraka, Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2005 – 2009.

CRUDE PALM OIL	TAHUN					LIMIT
	2005	2006	2007	2008	2009	
F.F.A (serabut)	5.20	4.90	4.71	5.41	5.52	Max 5 %
Moisture (air)	0.23	0.16	0.14	0.19	0.22	0.01-0.20 %
Dirt (kotoran)	0.018	0.015	0.013	0.019	0.020	0.010-0.020 %

Sumber: PT. Sinar Perdana Caraka (SPC)

Dari tabel 1.4 di atas, dapat kita pahami bahwa dalam setiap tahunnya kualitas produk minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) perusahaan terus mengalami kondisi yang berfluktuasi. Hal ini bisa kita lihat dari tahun 2005 dimana kadar kandungan yang terdapat dalam minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) rata-rata berada di atas batas limit maksimum. Sedangkan tahun 2006 kondisi kadar kandungan yang terdapat dalam minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) mulai mengalami peningkatan kualitas, namun masih mendekati batas limit maksimum. Pada tahun 2007 kembali perusahaan berhasil mengurangi kadar kotoran yang terdapat dalam minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) dan berhasil pula meningkatkan kualitas minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*). Hal ini bisa kita lihat dari tabel tersebut dimana kadar kandungan yang terdapat dalam minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) berada ditengah – tengah batas limit maksimum yang artinya produk minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik. Berbeda dengan tahun 2008 dan tahun 2009 dimana minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan perusahaan justru mengalami penurunan kualitas yang sangat tajam walaupun volume produksi perusahaan berdasarkan tabel 1.1 meningkat. Hal ini bisa kita lihat dari tabel

tersebut dimana kadar kandungan yang terdapat dalam minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) rata – rata masih berada diatas batas limit maksimum. Dan ini artinya dapat dikatakan bahwa kualitas minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) benar-benar mengalami penurunan.

Dari analisis tersebut, dapat kita ambil sebuah kesimpulan bahwa dalam beberapa tahun terakhir perusahaan mengalami sedikit kendala dalam menjaga kestabilan kualitas minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan. Padahal minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan tidak hanya akan dijual kepasar lokal saja, tetapi juga akan di jual ke pasar ekspor.

Tidak tercapainya kualitas minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) sesuai dengan standar mutu yang dihasilkan dan tidak tercapainya target sebesar 20 %, secara umum menjadikan sebuah pertanyaan, apakah dikarenakan kualitas Bahan baku (Tandan Buah Segar) yang kurang baik, atau dikarenakan hal lain seperti keadaan mesin dan peralatan yang tersedia serta *skill* tenaga kerja yang belum berkompeten didalam mengendalikan dan mengoperasikan mesin dan peralatan yang tersedia.

Belum diketahuinya faktor yang mempengaruhi penurunan kualitas minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) menjadi sebuah persoalan utama oleh pihak perusahaan dan peneliti sendiri dalam mencari keterangan lebih lanjut agar permasalahan yang terjadi terkait masalah penurunan kualitas minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) di perusahaan tersebut guna dicari jalan keluarnya.

Dari beberapa penjelasan pada latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PRODUK (CPO) PADA PT. SINAR PERDANA CARAKA (SPC) KECAMATAN BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR"**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang di atas, maka dapat ditarik sebuah rumusan masalah penelitian sebagai berikut:
" Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kualitas produk minyak kelapa sawit (Crude Palm Oil) pada PT. Sinar Perdana Caraka, Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir?"

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan oleh PT. Sinar Perdana Caraka, Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kualitas produk minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan PT. Sinar Perdana Caraka.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan kepada perusahaan terkait atau pihak tertentu dalam upaya menjaga kestabilan kualitas produk minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang berkualitas, baik itu yang akan dijadikan sebagai produk turunan (minyak goreng) maupun yang akan dijual ke pasar ekspor.
- b. Sebagai penambah wawasan dan pengetahuan penulis khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan.
- c. Sebagai sumber informasi lebih lanjut dalam permasalahan yang sama khususnya dalam permasalahan yang menyangkut masalah penanganan dan pengendalian kualitas suatu produk seperti produk minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*).

D. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman penulisan skripsi ini, maka penulis membaginya kedalam enam bab. Dimana dalam setiap bab difokuskan hanya untuk membahas satu permasalahan. Adapun pokok-pokok yang dibahas pada masing-masing bab tersebut, dikemukakan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang penulisan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis mencoba menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian dan tentang beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik yang penulis bahas dan membuat kerangka fikir sehingga dapat ditarik suatu hipotesis dan variabel-variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan dan diuraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik dan metode pengumpulan data serta analisa data. Dengan demikian dapat diketahui berapa jumlah sampel yang dapat penulis ambil, teknik dan metode serta analisa apa yang tepat untuk digunakan.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN/OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini memuat sejarah singkat tentang berdirinya perusahaan, pertumbuhan dan perkembangan organisasi, aktifitas perusahaan dan keadaan karyawan serta perkembangan karyawan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan disajikan mengenai analisis dari hasil penelitian yang di lakukan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini, penulis mencoba merangkum pembahasan dari bab-bab sebelumnya dalam suatu kesimpulan dan kemudian mencoba memberikan saran yang kiranya bermanfaat bagi pihak terkait (perusahaan).

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Pengertian Produk

Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada suatu pasar untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan. Segala sesuatu yang termasuk kedalamnya adalah barang berwujud, jasa, *events*, tempat, organisasi, ide ataupun kombinasi antara hal-hal yang lain.

Menurut Kotler (2002:27) produk adalah suatu sifat yang kompleks dapat diraba, termasuk bungkus, warna, harga, prestasi perusahaan dan pengecer yang diterima oleh pembeli untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan.

Kotler dalam hal ini memberikan batasan produk adalah sesuatu yang dianggap memuaskan kebutuhan dan keinginan. Produk dapat berupa suatu benda (*objec*), rasa (*service*), kegiatan (*acting*), tempat (*place*), organisasi dan gagasan dimana produk akan mempunyai nilai lebih dimata konsumen jika memiliki keunggulan dibandingkan dengan produk lain yang sejenis.

Sedangkan menurut Stanton (2000:222-223) produk adalah sekumpulan atribut yang nyata dan tidak nyata didalamnya sudah tercakup warna, kemasan, prestise pengecer dan pelayanan dari pabrik, serta pengecer yang mungkin diterima oleh pembeli sebagai suatu yang bisa memuaskan keinginannya.

Swasta (2000:194) produk yaitu suatu sifat yang kompleks, baik dapat diraba maupun dapat dilihat, termasuk bungkus, warna, harga, prestise perusahaan dan pengecer yang diterima oleh pembeli untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan.

Dari definisi tentang produk diatas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa produk adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen, baik yang dapat diraba atau nyata maupun tidak dapat diraba seperti jasa dan layanan.

Sedangkan mutu adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat bagi konsumen. Oleh karena itu mutu atau kualitas produk sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan atau produsen dalam rangka memenuhi *satisfaction customer*.

Adapun usaha untuk memberikan mutu yang tinggi melalui penetapan kebijakan mutu, manajemen mutu, pengendalian mutu dan jaminan mutu yang mana usaha tersebut tercakup dalam prosedur sertifikasi ISO seri 9000. Tentunya keberhasilan manajemen mutu didukung oleh integrasi kegiatan dari aspek-aspek mutu yang saling berinteraksi satu sama lain dalam mencapai tujuan pemenuhan kepuasan bagi konsumen.

Menurut Assauri (2003:200) semua pembahasan, pengertian dan lingkup yang terkandung dari suatu produk dimulai dengan konsep produk tersebut. Dalam konsep produk perlu dipahami tentang wujud dari produk itu sendiri.

Wujud produk adalah ciri-ciri atau sifat-sifat produk yang dilihat oleh konsumen dan diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Penekanan wujud fisik produk adalah termasuk fungsi dari produk tersebut disamping desain, warna, ukuran dan pengepakannya. Dari wujud produk fisik inilah konsumen atau pembeli dapat membedakan antara satu produk dengan produk yang lainnya.

Sutojo (2005:78) mengemukakan bahwa ada beberapa faktor penting yang wajib diperhatikan perusahaan dalam menyusun strategi produk mereka. Adapun faktor-faktor tersebut adalah:

1. Strategi pemilihan segmen pasar yang pernah mereka tentukan sebelumnya
2. Pengertian tentang hakikat produk di mata pembeli
3. Strategi produk pada tingkat kombinasi produk secara individual, pada tingkat seri produk dan pada tingkat kombinasi produk secara keseluruhan
4. Titik berat strategi pemasaran pada tiap tahap siklus kehidupan produk.

Sedangkan jika dilihat berdasarkan fungsi produk, maka dapat dibedakan menjadi tiga level, yaitu:

1. *Core product*
Yaitu suatu produk yang fungsinya merupakan alasan dasar konsumen untuk membelinya. Contoh sederhana dari *core product* adalah pakaian, fungsi dasarnya untuk melindungi tubuh manusia.
 2. *Actual product*
Adalah fitur-fitur yang ada pada produk untuk menambah nilainya. Misalnya desain yang menarik, nama merk dan kemasan.
 3. *Augmented product*
Adalah tambahan manfaat yang tidak terpikirkan oleh konsumen tapi akan memberi kepuasan bagi mereka, seperti garansi.
- Produk juga dapat digolongkan berdasarkan tujuan konsumen dalam

membeli barang secara umum.

1. *Consumer Product*
Adalah produk yang dibeli oleh konsumen untuk kepentingan sendiri. *Consumer product* dibedakan menjadi tiga yaitu: *convenience product*, *shopping product*, dan *speciality product*.

- a. *Convenience product* adalah produk yang sering dibeli langsung, harganya rendah, biasanya kegiatan promosi dilakukan melalui masa *advertising*.
 - b. *Shopping product*, adalah produk sekunder yang harganya lebih mahal dari pada *Convenience product*. Produk jenis ini digunakan untuk memenuhi kebutuhan sekunder manusia. Dalam proses pembeliannya, orang memerlukan waktu untuk membandingkan baik dengan cara survey maupun tes.
 - c. *Speciality product* adalah produk yang sering tidak terpikir untuk dibeli konsumen, misalnya asuransi, tanah kuburan, dan ensiklopedi.
2. *Business (Industrial product)*
 Adalah produk yang dibeli oleh konsumen untuk kepentingan organisasi atau bisnisnya. Produk bisnis bisa dijadikan sebagai produk yang dibeli untuk dijual lagi.

Sebagian besar perusahaan menghasilkan lebih dari satu seri produk. Tiap seri produk seringkali terdiri lebih dari satu jenis produk. Sayangnya tidak semua seri dan jenis produk memberikan sumbangan hasil penjualan dan keuntungan yang sama. Oleh karena itu pengelolaan tiap seri dan jenis produk juga tidak sama. Kapasitas produk menyumbang keuntungan ditentukan oleh jumlah satuan produk yang terjual tiap masa tertentu dan besarnya *contribution margin*. *Contribution margin* adalah selisih antara harga jual persatuan produk dan biaya variabelnya.

Karena berbagai macam alasan perusahaan dapat memutuskan untuk memperluas bisnisnya. Upaya perluasan bisnis tersebut dilakukan dengan memproduksi produk baru dengan mutu, bentuk, ukuran dan harga yang lebih rendah dari produk lama. Strategi penambahan jenis produk baru seperti ini disebut *downward stretchin* yaitu memproduksi produk dengan mutu, bentuk dan harganya lebih tinggi dari produk lama.

Disamping itu perusahaan juga dapat memperluas usahanya dengan jalan *product line-filing*, yaitu menambah jenis produk baru pada seri-seri produk yang sudah berjalan. Hal lain yang wajib diperhatikan perusahaan dalam menyusun produk adalah adanya kenyataan bahwa setiap jenis produk mempunyai siklus kehidupan yang terdiri dari empat tahap. Keempat tahap tersebut yaitu tahap pengenalan, pertumbuhan, tahap kematangan dan tahap penurunan atau tahap kepunahan. Masing-masing tahap siklus kehidupan produk memerlukan strategi pemasaran yang berbeda. Begitu juga mengenai konsep dan strategi wujud fisik suatu produk juga perlu mendapat perhatian khusus dari perusahaan.

Menurut Assauri (2000:183) menjelaskan bahwa konsep strategi menyatakan wujud fisik suatu produk sangat penting perannya dalam pemasaran maka perlu diusahakan agar produk tersebut mempunyai bentuk, warna dan penampilan yang menarik dengan ukuran yang tepat.

Yamit (2003:34) menjelaskan bahwa pengembangan produk tidak dapat dipisahkan dari konsep daur hidup produk (*product life cycle*). Produk yang baik dapat dikatakan selalu mencapai tahapan perancangan, produksi, diterjunkan ke pasar dan kemudian melewati siklus daur hidup produk, mulai dari pengenalan, pertumbuhan, kematangan, kejenuhan dan akhirnya merosot dan mati digantikan oleh produk-produk baru sebagai hasil pengembangan yang lebih dapat memuaskan kebutuhan pelanggan.

Menurut Kotler (2002:451) produk dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kelompok yaitu:

1. Berdasarkan wujudnya, yaitu barang dan jasa.

2. Berdasarkan aspek daya tahan produknya, yaitu barang tidak tahan lama, dan barang tahan lama.
3. Berdasarkan tujuan konsumsi, yaitu barang konsumsi dan barang industri.

Dalam perkembangannya, sebelum melakukan pembuatan produk, maka perlu memperhatikan beberapa faktor berikut ini:

1. Globalisasi selera konsumen
2. Segmentasi pasar
3. Kondisi lokal, dan
4. Teknologi

Sedangkan menurut Roger (2007:56) menjelaskan bahwa ada enam faktor yang perlu diperhatikan terkait dengan pemilihan proses produksi suatu produk yaitu:

1. Kondisi pasar
2. Kebutuhan modal
3. Tenaga kerja
4. Keterampilan manajemen
5. Bahan baku
6. Teknologi

Hal lain yang perlu diperhatikan menurut Yumit (2003:36) adalah strategi pengembangan produk. Hal ini perlu dilakukan dikarenakan beberapa faktor yang mendorong, yaitu:

1. Perubahan selera konsumen
2. Keinginan untuk menekan biaya
3. Keinginan untuk meningkatkan kualitas produk
4. Pesaing semakin kuat
5. Perubahan teknologi, dan
6. Usia produk yang semakin pendek

Dari keterangan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa perlu rasanya setiap perusahaan melakukan strategi pengembangan produk dalam upaya untuk dapat menghadapi pesaing dan agar produk kita tidak tertinggal oleh perusahaan lain.

B. Pengertian Atribut Produk

Menurut **Amstrong (2000:347)** menyatakan bahwa atribut produk adalah pengembangan suatu produk atau jasa melibatkan penentuan manfaat yang akan diberikan.

Sedangkan pengertian atribut produk menurut **Tjiptono (2001:103)** adalah “unsur-unsur yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan” atribut produk meliputi merk, kemasan, jaminan (garansi), pelayanan dan sebagainya.

Budiarto (2002:68) menjelaskan bahwa atribut produk adalah sesuatu yang melengkapi manfaat utama produk sehingga mampu lebih memuaskan konsumen. Atribut produk meliputi merk (*brand*), pembungkusan (*packaging*), label, garansi atau jaminan (*warranty*) dan produk tambahan (*service*). Atribut dapat dipandang secara obyektif (*fisik product*) maupun secara subyektif (pandangan konsumen). Atribut produk adalah segala sesuatu yang melekat pada produk dan menjadi bagian dari produk itu sendiri.

Kotler (2002:72) menyatakan bahwa atribut produk adalah suatu komponen yang merupakan sifat-sifat produk yang menjamin agar produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan yang ditetapkan oleh pembeli.

Atribut produk merupakan salah satu faktor penting yang turut menentukan tinggi rendahnya nilai dari suatu produk yang dirancang oleh perusahaan. Atribut-atribut produk tersebut sangat berpengaruh terhadap reaksi pelanggan akan suatu produk.

Sementara itu Norton (2001:78) menyatakan bahwa *Product attributes for its consumer value propositions: price, fashion, and quality*. Yang artinya atribut produk dapat mengidentifikasi tujuan sebagai atribut utama untuk proposisi nilai pelanggan, yaitu harga, model, atau desain dan mutu atau kualitas.

Atribut produk antara satu jenis produk dengan jenis produk lainnya mungkin akan berbeda, karena atribut produk juga dapat memberikan suatu ciri tertentu dari suatu produk yang mampu menumbuhkan sifat loyalitas konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Menurut Tjiptono (2000:111) loyalitas adalah situasi dimana konsumen bersikap positif terhadap produk/produsen (penyedia jasa) diikuti pola pembelian ulang yang konsisten.

Dengan memahami perilaku pembelian dan proses keputusan pembelian konsumennya, selain mengetahui benar-benar kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut, perusahaan dapat menciptakan konsumen yang loyal. Loyalitas konsumen sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

Loyalitas juga dianggap sebagai suatu kondisi yang berhubungan dengan rentang waktu dalam melakukan pembelian tidak lebih dari dua kali dalam

mempertimbangkannya. Unit keputusan dapat diartikan sebagai suatu keputusan pembelian dapat dilakukan oleh lebih dari satu orang.

Jadi, loyalitas diartikan sebagai perilaku pembelian *non random* konsumen yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan. *Non random* disini berarti konsumen melakukan pembelian secara rutin. Selain melakukan pembelian secara berulang dan rutin, konsumen yang loyal juga melakukan pembelian atas produk perusahaan yang lain dan menjadi sarana promosi yang efektif yaitu mengajak orang lain untuk mengkonsumsi produk ini melalui komunikasi dari mulut kemulut.

Loyalitas tidak terjadi dengan sendirinya, loyalitas dibentuk melalui beberapa tahapan. Menurut Griffin (2000:36) ada beberapa tahapan dalam menciptakan loyalitas konsumen, yaitu:

1. Tahap pertama adalah konsumen sebagai *suspect*
Yaitu konsumen yang mempunyai kebutuhan akan suatu produk namun tidak mengetahui keberadaan produk yang ditawarkan perusahaan. Perusahaan harus melakukan promosi yang gencar agar tercipta *brand awareness* dari konsumen terhadap produk perusahaan.
2. Tahap kedua adalah *prospect*
Yaitu konsumen telah mengetahui keberadaan akan produk ini dan mempunyai kebutuhan akan produk tersebut. *First time buyer* adalah konsumen yang melakukan pembelian pertama kali. Apabila ia puas pada pembelian pertamanya ia akan melakukan pembelian ulang (*repeat buyer*). Konsumen yang melakukan pembelian berulang kali dan mungkin membeli produk lain dari perusahaan yang sama bisa dianggap sebagai *clients* dan menjadi *partner* bagi perusahaan.

Dengan adanya atribut yang melekat pada suatu produk yang digunakan konsumen yang diharapkan dapat dijadikan alat ukur kesesuaian karakteristik produk dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan bagi perusahaan dengan mengetahui atribut-atribut apa saja yang bisa mempengaruhi keputusan

pembelian maka dapat ditentukan strategi yang tepat untuk mengembangkan dan menyempurnakan produk agar lebih memuaskan konsumen.

Suatu produk harus memiliki atribut yang mendukung, contohnya adalah harga yang berfungsi sebagai harga beli yang berlaku bagi konsumen, berikut ini adalah unsur-unsur atribut yang harus ada dalam suatu produk, yaitu:

1. Harga

Menurut Kotler (2002:339) harga adalah jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau jasa, jumlah ini yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat yang dimiliki dengan menggunakan produk atau jasa.

2. Merek

Merek adalah semua nama, istilah, tanda, simbol, desain atau kombinasi dari semua yang dimaksudkan untuk mengidentifikasi produk dari satu penjual untuk membedakannya dengan produk pesaing.

Menurut Anggraini (2000:50) merek bukan sekedar sebuah nama, istilah, tanda simbol atau kombinasinya. Lebih dari itu, merek adalah sebuah janji perusahaan untuk secara konsisten memberikan gambaran, manfaat dan pelayanan pada konsumen.

Nama merek yang baik terbukti dapat menambah keberhasilan yang besar pada produk, namun mencari nama merek yang terbaik bukan tugas yang mudah. Sekali dipilih nama merek harus dijaga, karena nantinya akan diidentikan dengan kategori produk. Pemberian nama merek asing barangkali dapat menjadi suatu pilihan yang tepat karena beberapa

penelitian membuktikan bahwa merek asing mampu mempengaruhi persepsi dan sikap konsumen terhadap suatu produk.

3. Kemasan

Kemasan adalah pembungkus luar produk yang berfungsi untuk melindungi produk, memudahkan konsumen dalam memakainya, menaikkan citra produk atau bahkan sekaligus dapat dijadikan alat promosi ketika produk yang dilemparkan kepasar. Dengan menciptakan bentuk kemasan yang menarik disertai dengan slogan-slogan yang memiliki ciri khas masing-masing produk yang berguna untuk meyakinkan konsumen tentang keunggulan produk tersebut.

4. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu atribut produk yang paling penting dimata konsumen. Konsumen akan berusaha mencari produk yang paling berkualitas tinggi, karena menyangkut kepuasan konsumen. Oleh karena itu suatu perusahaan harus memperhatikan kualitas produk yang akan diluncurkan kepasar.

5. Ukuran

Ukuran suatu produk mempunyai hubungan yang erat dengan kebiasaan membeli jumlah kebutuhan konsumen. Ini berarti kebutuhan antara konsumen yang satu dengan yang lainnya berbeda-beda, sehingga perlu menyediakan produk dengan berbagai macam ukuran. Hal ini bertujuan agar konsumen dapat menyesuaikan antara kebutuhannya dengan ukuran produk yang ada.

Sedangkan pengaruh atribut produk terhadap keputusan pembelian produk oleh konsumen adalah sebagai berikut:

Menurut Tjiptono (2001:103) atribut produk adalah unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian.

Sedangkan menurut Armstrong (2000:35) menyatakan dalam tahap evaluasi, konsumen membuat peringkat atas atribut yang dimiliki oleh sebuah produk dan membentuk nilai untuk membeli. Dan biasanya, keputusan pembelian konsumen adalah membeli produk dengan atribut yang paling disukai.

Didalam membuat suatu keputusan pembelian, konsumen dipengaruhi oleh berbagai rangsangan baik yang berasal dari lingkungan internal maupun lingkungan eksternal.

Dari hasil definisi di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa atribut suatu produk sangat mempengaruhi keputusan pembelian suatu produk. Pada dasarnya perilaku konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengkonsumsi suatu produk tertentu sangat dipengaruhi oleh atribut yang melekat pada produk tersebut, karena tidak mungkin seorang konsumen membeli suatu produk tanpa mengetahui atribut atau keunggulan produk tersebut.

Atribut produk yang mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan tersebut sangat penting artinya karena berguna untuk menarik minat dan selera. Disamping itu perlu dilakukan beberapa inovasi-inovasi terhadap atribut produk yang dihasilkan seperti: peningkatan kualitas suatu produk. Hal ini

penting dilakukan untuk memperluas pangsa pasar dan agar perusahaan bisa tetap mempertahankan konsumennya.

Stanton (2000:269) atribut-atribut yang melekat pada sebuah produk yang mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan untuk melakukan pembelian antara lain:

1. Merek (*Brand*)

Merek adalah nama, istilah simbol atau desai khusus atau beberapa kombinasi unsur-unsur ini yang dirancang untuk mengidentifikasi barang atau jasa yang ditawarkan penjual. Merek yang membedakan produk atau jasa sebuah perusahaan dari produk saingannya.

2. Kemasan

Kemasan adalah keseluruhan kegiatan merancang dan memproduksi bungkus atau kemasan suatu produk. Ada tiga alasan mengapa kemasan diperlukan:

- a. Kemasan memenuhi sasaran: keamanan (*safety*) dan kemanfaatan (*utilitarian*).
- b. Kemasan bisa melaksanakan program pemasaran perusahaan. Dengan melalui kemasan identifikasi produk menjadi lebih efektif dan dengan sendirinya mencegah pertukaran oleh produk pesaing.
- c. Manajemen bisa mengemas produknya sedemikian rupa untuk meningkatkan perolehan laba. Ada bentuk dan ciri kemasan yang sedemikian menariknya sehingga pelanggan bersedia membayar lebih mahal hanya untuk memperoleh kemasan istimewa ini.

3. Label (*labelling*)

Label adalah bagian sebuah produk yang membawa informasi verbal tentang produk atau tentang penjualnya.

4. Desain Produk (*product design*)

Desain produk adalah salah satu aspek pembentuk citra produk. Dengan sebuah desain yang unik, lain dari yang lain, bisa merupakan satu-satunya ciri pembeda produk.

Dengan didukung desain produk yang baik dapat meningkatkan pemasaran produk dalam berbagai hal, misalnya: mempermudah operasi pemasaran produk, meningkatkan kualitas dan keawetan produk dan menambah daya penampilan produk.

5. Warna

Menjadikan faktor penentu dalam hal diterima atau tidaknya suatu produk oleh konsumen. Sebenarnya warna tidak mempunyai nilai kemanfaatan dalam penjualan karena hampir semua pabrik pasti menawarkan warna sebagai citra produk.

6. Kualitas produk

Kualitas produk adalah suatu kemampuan yang dimiliki produk untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen. Perhatian pada kualitas produk yang semakin meningkat, karena keluhan konsumen makin lam makin terpusat pada kualitas yang buruk pada produk, baik bahannya maupun pekerjaannya. Dalam pelaksanaanya faktor ini merupakan ciri pembentuk citra produk yang paling sulit dijabarkan.

7. Pelayanan produk

Masalah yang berkaitan dengan jaminan produk adalah pelayanan yang dijanjikan dalam jaminan. Pelayanan produk merupakan kegiatan yang memerlukan perhatian khusus pihak manajemen karena produk sendiri makin lama makin canggih dan rumit, ketidakpuasan konsumen makin meningkat dan semuanya makin sukar ditanggulangi oleh pelayanan produk itu sendiri.

8. Distribusi

Distribusi adalah lembaga yang terlibat dalam menyampaikan barang atau jasa dari produsen ke konsumen atau pemakai industri. Fungsi dan peran saluran distribusi adalah

- 1) Mempertemukan *supply-demand* (membeli jumlah besar - menjual jumlah kecil sesuai *demand*).
- 2) Menciptakan efisiensi ekonomi (menyederhanakan kontak produsen - konsumen)
- 3) Bagi perusahaan
 - a) Membantu melaksanakan fungsi informasi, promosi, dan negosiasi.
 - b) Membantu dalam pendanaan, pengambilan resiko
 - c) Membantu pemindahan fisik dan kepemilikan
 - d) Dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif

Dari penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa atribut produk sangat mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli produk yang

ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen. Untuk itu setiap perusahaan perlu rasanya untuk memperhatikan dengan sungguh-sungguh mengenai hal-hal yang berhubungan dengan atribut produk tersebut.

C. Pengertian Kualitas Produk

Produk merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keunggulan bersaing, disamping harga dan jangkauan distribusinya. Oleh karena itu setiap perusahaan harus selalu berusaha untuk dapat mengembangkan produknya, agar mampu bersaing dengan produk-produk saingannya dipasar. Unsur yang terpenting dalam produk adalah mutu/kualitas.

Menurut **Murdifin (2007:56)** kualitas/mutu adalah suatu atribut penting dan merupakan pembeda suatu produk terhadap produk lainnya. Murdifin menambahkan bahwa kualitas juga bisa dikatakan sebagai karakteristik dari suatu produk yang menggambarkan hakikat individual yang nyata dari produk yang bersangkutan. Atau bisa disebut sebagai suatu derajat atau kelas dari keunggulan atau kekayaan kebendaan.

Sedangkan menurut **Assauri (2008:361)** kualitas dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari pandangan produsen dan dari pandangan konsumen. Jika dilihat dari pandangan produsen, mutu/kualitas adalah komposisi teknis yang didasarkan pada spesifikasi teknis dari suatu produk. Sedangkan jika dilihat dari pandangan konsumen, kualitas dimaksudkan sebagai tingkat kemampuan produk untuk memenuhi apa yang diharapkan konsumen terhadap produk yang dimilikinya.

Apa yang diharapkan konsumen dapat berupa daya tahan atau umur dari suatu produk dalam menghadapi situasi yang terdapat (seperti teknologi) dan lain-lain.

Oleh karena itu, dari pandangan konsumen kualitas produk sangat terkait dengan kepuasan konsumen. Dengan terdapatnya kepuasan konsumen, maka semakin baik posisi produk itu dalam persaingan, karena semakin banyak dicari dan diminta produk tersebut oleh para konsumen.

Produk tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi juga memuaskan dan sekaligus membuat dan membangun keunggulan perusahaan dari berbagai fungsi yang ada seperti penjualan, produksi/operasi dan keuangan, sehingga dapat mengungguli para pesaing di pasar. Upaya untuk mengungguli para pesaing dilakukan perusahaan dengan janji penawaran kepada konsumen atau pelanggan melalui pasar atas kegiatan fisik atau obyek yang hanya mungkin dapat dibuat dengan investasi dalam teknologi. Berdasarkan uraian di atas, maka produk lebih terlihat sebagai suatu produk fisik.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam persaingan untuk memasarkan produknya, secara simultan merupakan suatu fungsi dan sekaligus pembatas oleh kemampuan untuk membuat dan melakukan:

1. Bisnis sebagai objek fisik, dimana pelanggan membeli manfaatnya
2. Produk sebagai simbol psikososial para konsumen

Dari uraian di atas, menunjukan bahwa kualitas dari suatu produk sangat dipengaruhi oleh pandangan para konsumen. Disamping itu, keberhasilan perusahaan dalam persaingan sangat ditentukan oleh tingkat kualitas produk yang dihasilkan dan dipasarkan, yang mempengaruhi posisi produk di pasar.

Disamping itu dalam meningkatkan kualitas produk, maka dipandang perlu perusahaan untuk melakukan *Research & Development* (R&D). kegiatan *Research & development* merupakan kegiatan bagi pengembangan dan pertumbuhan perusahaan.

Menurut Assauri (2008:363) yang dimaksud dengan *Research & Deveopment* (R&D) adalah pekerjaan yang kreatif yang dilakukan atas dasar yang sistematis, untuk meningkatkan persediaan-persediaan ilmiah dan teknik serta menggunakan persediaan pengetahuan tersebut untuk mendukung aplikasi baru.

Hasil dari *Research & Deveopment* (R&D) tercermin dalam adanya pengembangan manajemen perusahaan. Pengembangan produk sebagai hasil dari kegiatan *Research & Deveopment* (R&D) terlihat dari mutu atau kualitas produk yang lebih baik, atau manfaat produk menjadi lebih luas, ataupun desain dan penampilan yang lebih menarik.

Sedangkan pengembangan teknologi sebagai hasil dari kegiatan *Research & Deveopment* (R&D) terlihat dari pengembangan bahan baku yang dapat digunakan yang lebih baik hemat dengan mutu yang lebih baik, pengembangan proses yang lebih efektif dan efisien serta pengembangan peralatan produksi yang lebih canggih dengan skala produksi yang lebih besar dan biaya yang lebih murah per unit produksinya.

Salah satu hal penting dalam kegiatan *Research & Deveopment* adalah peningkatan produk melalui pengembangan teknologi. Sedangkan peran teknologi seperti kita ketahui adalah sangat penting dalam persaingan. Oleh karena itu, proses kreasi teknologi tersebut terlihat bahwa *Reseach & Deveopment* (R&D)

berperan menciptakan teknologi yang menghasilkan keunggulan strategi bagi perusahaan.

Dari uraian tersebut, disimpulkan bahwa kualitas adalah keputusan pelanggan berdasarkan sebuah pengalaman nyata setelah pelanggan mengkonsumsi atau menggunakan produk tersebut. Artinya konsumen atau pelanggan akan bisa mengatakan bahwa produk berkualitas atau tidak setelah konsumen menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Sedangkan kualitas merupakan penilaian pelanggan yang sifatnya subjektif.

Kualitas merupakan suatu istilah yang sangat bergantung pada situasi. Ditinjau dari pandangan konsumen, secara subyektif sebagian orang mengatakan kualitas adalah sesuatu yang cocok dengan selera (*fitnees for use*), sedangkan produk dikatakan berkualitas apabila produk tersebut mempunyai kecocokan penggunaan bagi dirinya.

Menurut Yamit (2003:347) kualitas adalah barang atau jasa yang dapat menaikkan status pemakai dan memberikan manfaat bagi pemakainya (*measure of utility and usefulness*). Kualitas barang atau jasa dapat berkenaan dengan keandalan, ketahanan, waktu yang tepat, penampilannya, integritasnya, kemumiannya, individualitasnya, atau kombinasi dari berbagai faktor tersebut.

Dari uraian di atas, menunjukkan bahwa pengertian kualitas dapat berbeda pada setiap orang pada waktu khusus, dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), keandalannya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*), dan karakteristiknya dapat diukur.

Dalam istilah perbendaharaan *International Organization for Standardization (ISO)* dijelaskan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan baik yang dinyatakan secara tegas maupun bersamar.

Jika ditinjau dari sudut pandang produsen, kualitas dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan spesifikasinya. Produk akan dinyatakan berkualitas oleh produsen apabila produk tersebut telah sesuai dengan spesifikasinya. Kesesuaian mencakup beberapa unsur, yaitu:

- a. Sesuai dengan spesifikasinya fisiknya, misalnya terdapat ciri-ciri khusus, kekerasan, maupun teknologi yang digunakan.
- b. Sesuai dengan prosedurnya
- c. Sesuai dengan persyaratannya

Dari pengertian secara objektif tersebut, sangat dimungkinkan untuk menggunakan metode-metode statistik dalam mengukur apakah suatu barang atau jasa memenuhi standar-standar yang telah ditentukan akan dimungkinkan untuk dinilai tingkat keandalan kualitas suatu produk.

Sementara itu *The American Society For Quality Control* seperti yang dikutip oleh Kotler (2002:60) mendefinisikan kualitas sebagai sifat dan karakteristik total dari sebuah produk/jasa yang berhubungan erat dengan kemampuannya memuaskan kebutuhan pelanggan.

Definisi berorientasi pelanggan ini menyatakan bahwa sebuah perusahaan telah mencapai mutu terpadu hanya kalau produk atau jasanya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Jadi, tujuan dari gerakan terpadu dewasa ini telah

berubah menjadi kepuasan pelanggan terpadu (*total customer satisfaction*) mutu dimulai dengan kepuasan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pelanggan.

D. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk

Pada umumnya diasumsikan bahwa para konsumen hanya menginginkan produk yang berkualitas tinggi dalam keadaan tertentu. Asumsi ini juga berlaku jika harga dan karakteristik lain dapat dipertahankan pada tingkat yang tepat, jika tidak konsumen akan menerima produk yang berkualitas lebih rendah. Misalnya harga produk yang tinggi tidak hanya ditentukan oleh kualitas yang tinggi. Harga tinggi dapat juga disebabkan oleh terlalu jauh, terlalu mewah, terlalu banyak kesulitan, dalam proses pembuatan atau memiliki aspek-aspek negatif lainnya. Selain itu dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat, sering tidak dapat dibedakan manakah produk yang berkualitas tinggi dan manakah produk yang tidak berkualitas.

Menurut Yamit (2003:349) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

- a. Kualitas bahan baku/material (input)
- b. Mesin (peralatan dan perlengkapan yang digunakan termasuk fasilitas operasi)
- c. Pekerja yang memiliki *skill* (SDM)
- d. Pengawasan (*controlling*) dan standarisasi

Yamit (2003:350) menambahkan bahwa secara khusus, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk diuraikan sebagai berikut:

1. Pasar atau tingkat pesaing

Persaingan sering merupakan penentu dalam menetapkan tingkat

kualitas output suatu perusahaan, makin tinggi tingkat persaingan akan memberikan pengaruh kepada perusahaan untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Dalam era bebas yang akan datang, konsumen dapat berharap untuk mendapatkan produk yang berkualitas dengan harga yang lebih murah.

2. Tujuan Organisasi (*organization obyektives*)

Apakah perusahaan bertujuan untuk menghasilkan volume output yang tinggi, barang yang berharga rendah (*low price product*), atau menghasilkan barang yang berharga mahal, eksklusif (*exclusive expensive product*).

3. Testing produk (*product testing*)

Testing yang kurang memadai terhadap produk yang dihasilkan dapat berakibat kegagalan dalam mengungkapkan kekurangan yang terdapat pada produk.

4. Desain produk (*product desain*)

Cara mendesain produk pada awalnya dapat menentukan kualitas produk itu sendiri.

5. Proses produksi (*production process*)

Prosedur untuk memproduksi produk dapat juga menentukan kualitas produk yang dihasilkan.

6. Kualitas input (*quality of inputs*)

Jika bahan yang digunakan tidak memenuhi standar, tenaga kerja tidak terlatih, atau perlengkapan yang digunakan tidak tepat, maka akan

berakibat pada produk yang dihasilkan.

7. Perawatan perlengkapan (*equipment maintenance*)

Apabila perlengkapan tidak dirawat secara tepat atau suku cadang tidak tersedia, maka kualitas produk kurang dari semestinya.

8. Standar kualitas (*quality standart*)

9. Jika perhatian terhadap kualitas dalam organisasi tidak nampak, tidak ada testing maupun inspeksi, maka output yang berkualitas tinggi sulit dicapai.

10. Umpan balik konsumen (*costumer feedback*)

Jika perusahaan kurang sensitive terhadap keluhan-keluhan konsumen, kualitas tidak akan meningkat secara signifikan.

Dari berbagai faktor khusus yang menentukan kualitas diatas, sering kita jumpai perusahaan yang menyerahkan tanggungjawab pengawasan kualitas produknya kepada seseorang atau kelompok yang dianggap ahli dibidangnya, hal ini menunjukan bahwa pengawasan kualitas sangat diperlukan , yaitu:

- a. Untuk menekan atau mengurangi volume kesalahan dan perbaikan
- b. Untuk menjaga atau menaikkan kualitas sesuai standar
- c. Untuk mengurangi keluhan atau perolehan konsumen
- d. Memungkinkan pengkelasan output (*output grading*)
- e. Untuk mentaati peraturan
- f. Untuk menaikkan atau menjaga *company image*

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai kualitas produk yang diberikan oleh suatu perusahaan, maka untuk memperoleh

nilai yang benar-benar objektif yang dapat dilakukan dengan melakukan penelitian terlebih dahulu terhadap jawaban yang diberikan pelanggan atas faktor-faktor tersebut. Secara garis besar kualifikasi mutu yang diharapkan setiap konsumen adalah keamanan, ketepatan waktu, kecepatan dan pelayanan yang memuaskan.

Sedangkan Assauri (2008:293) menjelaskan bahwa kualitas atau mutu dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah fungsi suatu barang, wujud luar barang, dan biaya dari barang tersebut.

Hardjosoemarso (2001:152) menjelaskan bahwa syarat-syarat untuk mendapatkan mutu atau kualitas yang baik adalah:

1. Pimpinan perusahaan harus mampu memprediksi produk maupun jasa yang dihasilkan baik itu dalam jangka waktu 10, 15 atau 20 tahun yang akan datang.
2. Mutu tersebut ditentukan oleh pelanggan
3. Dikembangkan untuk menilai efektifitas guna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
4. Dalam mendesain produk maupun jasa, maka yang harus diperhatikan adalah kebutuhan pelanggan.
5. Kepuasan pelanggan harus menjadi syarat utama dalam menciptakan produk yang berkualitas
6. Harga produk atau jasa harus turut menentukan kualitas produk atau jasa tersebut.

Dari uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam menghasilkan barang maupun jasa, maka kepuasan pelanggan harus menjadi acuan utama. Oleh karena itu pimpinan perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam mengawasi, mendesain maupun memproduksi barang maupun jasa, agar barang maupun jasa yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Hardjosoemarso (2001:156) menambahkan bahwa keberhasilan manajemen dalam mencapai kualitas produk dipengaruhi oleh empat hal, yaitu:

- a. Tanamkan suatu falsafah perusahaan
- b. Manajemen harus membimbing dan memberi contoh kepemimpinan yang bermutu
- c. Adakan perubahan atau modifikasi terhadap sistem yang ada
- d. Memberikan pendidikan dan latihan serta memberdayakan karyawan

Keberhasilan memperoleh hasil kerja yang bermutu seperti yang diuraikan di atas akan lebih mudah tercapai apabila pimpinan dan manajemen perusahaan memberikan contoh yang baik serta melakukan bimbingan, pendidikan dan latihan kepada para karyawan, dan yang paling utama adalah menerapkan falsafah perusahaan sehingga mempermudah pemahaman karyawan atau keinginan-keinginan perusahaan.

E. Pengertian CPO (*Crude Palm Oil*)

Menurut Pahan (2006:35) Minyak sawit mentah atau CPO (*Crude Palm Oil*) adalah minyak yang dihasilkan berdasarkan rangkaian yang diawali dengan mengolah Tandan Buah Segar (TBS) hingga menjadi minyak sawit mentah.

Crude Palm Oil atau minyak sawit mentah merupakan salah satu komoditas pertanian yang menjadi andalan di Indonesia. Selain perusahaan swasta, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) juga bergerak dibisnis perkebunan dan pengolahan kelapa sawit. Perkebunan kelapa sawit menghasilkan minyak sawit mentah yang digunakan sebagai bahan baku oleh industri lainnya sebagai produk turunan seperti minyak goreng, margarin, oleokimia (*fatty acids, fatty alkohol* dan *glycerine*). Fungsi minyak sawit mentah sebagai bahan baku bagi industri lainnya tentu memberikan konsekuensi perhatian yang lebih terhadap kualitas.

Menurut Pahan (2006:35) keragaman kualitas minyak kelapa sawit ditentukan oleh kegiatan panen, transportasi, pengolahan (Teknologi /mesin) dan penimbunan. Produksi minyak sawit mentah merupakan rangkaian kegiatan yang diawali dengan mengolah tandan buah segar (TBS). Selain sistem panen TBS, manajemen produksi juga akan mempengaruhi kualitas CPO yang dihasilkan. Agar kemampuan daya saing CPO meningkat, maka diperlukan pengelolaan yang terintegrasi mulai dari pasokan bahan baku, perencanaan produksi dan pengendalian persediaan tangki timbun. Sebuah sistem perencanaan dan pengendalian produksi dibutuhkan untuk mencapai hal ini.

Menurut Kandiah (2002:62) menjelaskan bahwa kadar asam lemak bebas (ALB) dapat meningkat disebabkan TBS restan, pengolahan yang kurang baik dan penimbunan akhir terlalu lama. Sistem perencanaan dan pengendalian produksi sangat diperlukan untuk bisa mengantisipasi faktor kualitas tersebut. Disamping itu, karakteristik panen TBS mengharuskan pengelolaan sumber daya pabrik yang efisien dan efektif. Hal yang menarik dari sistem produksi CPO adalah ketergantungannya terhadap hasil panen TBS yang bervariasi dari waktu ke waktu.

Faktor musiman mengharuskan pentingnya penjadwalan tanam untuk jenis tanaman yang cepat panen. Jenis tanaman seperti kelapa sawit yang berumur panjang dan produktivitas yang tinggi, variasi jumlah buah siap panen mengharuskan pentingnya prakiraan jumlah panen dari setiap kebun. Hasil panen yang beragam tentunya perlu diperiksa agar mengolah bahan baku yang benar-benar memenuhi spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Jumlah panen dalam volume besar dan sifat *perishable* mengharuskan sistem transportasi bahan baku yang memperhatikan resiko penurunan kualitas.

Karakteristik inilah yang penting diperhatikan dalam merancang sebuah sistem perencanaan dan pengendalian produksi di industri. Perhatian terhadap perencanaan dan pengendalian produksi telah banyak dilakukan. Pada umumnya, sebagian besar model perencanaan produksi yang diterapkan di perusahaan hanya merencanakan kombinasi jumlah produksi dari beberapa jenis produk, atau lebih dikenal dengan istilah baur produk. Hasil studi ini masih belum mampu melibatkan faktor-faktor penting lainnya yang patut dipertimbangkan dalam

sebuah sistem perencanaan dan pengendalian produksi dalam upaya meningkatkan kualitas produk *Crude Palm Oil (CPO)* itu sendiri, seperti kebijakan, persediaan bahan baku, ketersediaan tenaga kerja dan lain-lainnya.

Pada umumnya, ada beberapa kendala yang kerap terjadi di perusahaan pengelolaan kelapa sawit, beberapa di antaranya adalah:

1. Ketersediaan Tandan Buah Segar (TBS) baik yang bersumber dari kebun inti maupun yang dari kebun masyarakat.
2. Kendala kedua adalah volume produksi CPO yang dihasilkan sesuai dengan pasokan TBS
3. Kendala ketiga adalah pengendalian persediaan CPO ditangki timbun. Status CPO di tangki timbun ditentukan oleh persediaan periode sebelumnya, produksi pada saat ini dan permintaan pada saat ini. Jadi penimbunan tidak boleh terlalu lama
4. Kendala keempat adalah kebutuhan tenaga kerja panen Tandan Buah Segar (TBS) tidak melebihi ketersediaan tenaga kerja yang ada. Kendala ini biasanya terjadi pada saat terjadi panen puncak atau panen raya
5. Kendala kelima adalah kebutuhan truk pengangkut Tandan Buah Segar (TBS) tidak akan melebihi truk yang tersedia

F. Pandangan Islam Mengenni Kualitas Produk

Pada awalnya manusia adalah makhluk Allah yang sudah merasa puas dengan segala sesuatu yang disediakan oleh alam, karena segala sesuatu yang dibutuhkan oleh manusia telah disediakan oleh alam. Sebagaimana juga tujuan Allah SWT dalam menciptakan alam semesta beserta isinya yang tidak lain adalah untuk keperluan hidup manusia. Sebagaimana diterangkan dalam al-qur'an surat Al-Mulk ayat 15 sebagai berikut:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ ۚ وَإِلَيْهِ

النُّشُورُ

Artinya: *Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, Maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezki-Nya. dan Hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.*

Dari ayat tersebut jelaslah bahwa manusia diberikan kebebasan dalam berbuat, namun sesuai dengan tuntunan syariat Islam dan tidak boleh melanggar dari garis-garis yang telah ditetapkan oleh Allah SWT. Ayat tersebut juga menjelaskan bahwa manusia juga diberikan kebebasan untuk makan semua rezeki yang telah Allah berikan dan menggunakannya dengan sebaik-baiknya, namun Allah juga menjelaskan bahwa kelak manusia akan kembali kepada Allah, maka jangan lupa untuk senantiasa mengingat Allah dan senantiasa menjalankan segala perintahnya.

Dalam surat Yassin ayat 34-35, Allah juga menjelaskan sebagai berikut:

وَجَعَلْنَا فِيهَا جَنَّاتٍ مِنْ نَخِيلٍ وَأَعْنَابٍ وَفَجَّرْنَا فِيهَا مِنَ الْعُيُونِ ۖ لِيَأْكُلُوا مِنْ

ثَمَرِهِمْ ۚ وَمَا عَمِلَتْهُ أَيْدِيهِمْ أَفَلَا يَشْكُرُونَ ۝

Artinya: Dan kami jadikan padanya kebun-kebun kurma dan anggur dan kami pancarkan padanya beberapa mata air, Supaya mereka dapat makan dari buahnya, dan dari apa yang diusahakan oleh tangan mereka. Maka mengapakah mereka tidak bersyukur?

Ayat tersebut juga menjelaskan bahwa selain memakan dari semua yang telah Allah ciptakan, manusia juga diberikan kebebasan untuk berusaha dengan tangan mereka sendiri agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya termasuk dalam hal ini adalah menciptakan atau membuat produk atau barang dan jasa yang berkualitas sesuai dengan keinginan dan kebutuhan serta selera manusia itu sendiri.

Demikianlah pandangan Islam terhadap masalah kualitas suatu produk yang telah dibuat oleh manusia sesuai dengan kepentingan hidupnya. Namun apapun yang dilakukan dan yang dapat dinikmati oleh setiap manusia, maka Allah mengingatkan bahwa hendaknya manusia harus selalu bersyukur kepada Allah.

G. Penelitian Terdahulu

1. M. Syarif (2001), dengan judul:” Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk pada Pabrik Formulasi Pestisida PT. Bina Guna Kimia - FMC Unggaran”. Adapun variabel dalam penelitian ini berjumlah empat yaitu: Bahan baku, Tenaga kerja, Mesin dan Pengawasan kualitas/mutu melalui pengujian *confirmatory actor analisis* dan *full model structural equation model (SEM)*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa secara simultan bahan baku, tenaga kerja, mesin dan pengawasan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kualitas produk formulasi sebesar 68,5%.
2. Tumiah (2008) dengan judul penelitian:” Analisis Proses Produksi Untuk Meningkatkan Kualitas Sagu Pada PD. Setia Budi di Desa Mengkirau Kecamatan Merbau Kabupaten Bengkalis”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian korelasional. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa bahan baku, Tenaga kerja mesin dan pengawasan (*controlling*) berpengaruh positif dalam menunjang kualitas sagu yang dihasilkan di PD. Setia Budi di Desa Mengkirau Kecamatan Merbau Kabupaten Bengkalis. Hal ini bisa dilihat dari besarnya pengaruh proses produksi terhadap kualitas sagu sebesar 47,5 %.
3. Nikensyah (2010), dengan judul penelitian: Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *Crude Palm Oil* pada PT. Perkebunan Nusantara V Sei Buatan Kec. Dayun Kab. Siak. Adapun jumlah variabel dalam penelitian ini berjumlah 4 variabel yaitu pengawasan, bahan baku, tenaga kerja, dan mesin. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara simultan

pengawasan, bahan baku, tenaga kerja dan mesin secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 80,50% terhadap terhadap kualitas di PT. Perkebunan Nusantara V Sei Buatan Kcc. Dayun Kab. Siak.

H. Kerangka Pikir

Dalam setiap kegiatan proses produksi dan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas produk, setiap perusahaan tentu selalu berusaha untuk bisa mendapatkan dan memiliki faktor-faktor yang sangat mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan.

1. Bahan Baku (Tandan Buah Segar)

Dalam kegiatan proses produksi, bahan baku merupakan faktor penting yang tidak bisa diabaikan. Itulah sebabnya sebuah perusahaan harus mempunyai rencana mengenai persediaan bahan baku maupun usaha-usaha lain dalam mengatasi terjadinya krisis bahan baku seperti menjalin hubungan kemitraan kepada pihak-pihak tertentu guna untuk mendapatkan bahan baku yang di butuhkan dan agar perusahaan terhindar dari krisis bahan baku.

Menurut Prawirosentoso (2001:16) bahan baku adalah bahan utama dari suatu produk atau barang. Oleh karena itu perlu adanya persediaan bahan baku agar tidak mengganggu kegiatan proses produksi di sebuah perusahaan.

Sedangkan yang dimaksud dengan bahan baku menurut Winardi (2000:40) adalah bahan-bahan yang belum dikerjakan dalam proses produksi, selama bahan baku tersebut baik sifatnya maupun bentuknya belum berubah.

Sinuraya (2000:19) mengemukakan batasan dari pengertian bahan baku adalah *direct material* merupakan bahan dasar yang dipakai dalam proses produksi perusahaan yang merupakan bagian terbesar di dalam pembentukan barang jadi.

Bahan baku adalah bahan-bahan yang dimiliki perusahaan yang belum dikerjakan dalam proses produksi dimana sifat maupun wujudnya belum berubah menjadi barang jadi.

Untuk menghindari terjadinya krisis bahan baku, maka perusahaan harus bisa mengupayakan dengan sebaik mungkin agar bisa menghindari terjadinya krisis bahan baku. Begitu juga halnya yang dilakukan dan diterapkan pada beberapa perusahaan seperti pada perusahaan kelapa sawit, pabrik karet, kilang padi, pabrik kopi dan lain-lain. Terlebih lagi bahan baku yang diperoleh masih sangat bergantung pada musim panen, tentunya hal ini akan menyebabkan kegiatan produksi yang berfluktuasi dari waktu ke waktu.

Persediaan bahan baku yang terdapat di perusahaan dapat dibagi menjadi beberapa cara, dilihat dari fungsinya maka persediaan dapat dibedakan menjadi:

a. Batch stock atau lot size inventori

Yaitu persediaan yang diadakan karena membeli atau membuat bahan-bahan atau barang-barang dalam jumlah yang besar dari jumlah yang dibutuhkan pada saat terjadi.

b. Fluctuation stock

Adalah persediaan yang diadakan karena menghadapi fluktuasi permintaan konsumen yang tidak diramalkan

c. *Anticipation Stock*

Adalah persediaan yang diadakan berdasarkan pola fluktuasi permintaan yang diramalkan, berdasarkan pola musiman yang terdapat dalam satu tahun untuk menghadapi penggunaan atau penjualan/permintaan yang meningkat (Harsono, 2000:88).

Dalam kondisi tertentu, banyak faktor yang mempengaruhi bahan baku. Tentunya faktor-faktor ini saling berkaitan sehingga secara bersama-sama akan mempengaruhi persediaan bahan baku. Adapun faktor-faktor tersebut adalah:

- a. Perkiraan pemakaian
- b. Harga bahan baku
- c. Biaya persediaan
- d. Kebijakan pembelian
- e. Pemakaian senyatanya
- f. Waktu tunggu

Berkenaan dengan hal tersebut, Syamsi (2000:183) berpendapat bahwa faktor-faktor yang harus di pertimbangkan dalam kebijakan persediaan adalah:

- a. Daya tahan bahan baku yang bersangkutan
- b. Biaya yang timbul akibat penyimpangan persediaan
- c. Resiko yang dihadapi seperti rusak, busuk, hilang, turunnya harga, kebakaran dan lain-lain
- d. Sifat tersedianya bahan yang bersangkutan, apakah tersedia sepanjang tahun, tersedia musiman saja atau sangat langka.

Akibat kurang tepatnya dalam pengambilan kebijakan, maka akan mempengaruhi biaya produksi atau kemungkinan yang lain terjadinya kelebihan dan kekurangan bahan, padahal segera dibutuhkan.

Sedangkan faktor-faktor eksternal perusahaan juga turut mempengaruhi penyediaan bahan baku, antara lain:

a. *Standing Stock*

Standing stock merupakan jumlah persediaan bahan baku yang tersedia dalam satu lokasi asal bahan baku tersebut.

b. Faktor Pengangkutan

Dalam hal ini, transportasi adalah mata rantai dalam penyediaan bahan baku.

c. Faktor cuaca dan iklim

Keseimbangan pengadaan bahan baku yang dipengaruhi oleh iklim atau cuaca.

Dari keterangan di atas, dapat kita pahami bahwa banyak faktor yang sangat mempengaruhi keadaan dan persediaan bahan baku. Dan untuk lebih baiknya guna menghindari terjadinya kekurangan bahan baku yang akan menghambat proses produksi, maka sudah sewajarnya setiap perusahaan memperhatikan faktor-faktor produksi tersebut.

2. Mesin dan Peralatan

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya dalam kegiatan proses produksi dalam menghasilkan produk yang berkualitas adalah dipengaruhi oleh mesin dan peralatan yang digunakan. Ini artinya, mesin dan peralatan yang digunakan untuk melaksanakan proses produksi didalam perusahaan mempunyai peran yang sangat besar terutama dalam menghasilkan produk yang berkualitas. Tanpa mesindan

peralatan yang baik dan berkualitas, maka produk yang dihasilkan juga tidak akan sebaik yang diinginkan.

Menurut Assauri (2008:103) mesin adalah peralatan yang digerakkan oleh suatu kekuatan atau tenaga yang dipergunakan untuk membantu manusia dalam menghasilkan produk atau bagian produk-produk tertentu yang diperlukan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik untuk kebutuhan sekarang maupun yang akan datang. Seharusnya, sebuah mesin yang dipergunakan dalam kegiatan proses produksi mempunyai umur teknis.

Menurut Assauri (2008:109) menjelaskan bahwa umur teknis suatu mesin adalah setiap mesin apapun jenisnya pada saat produksi oleh pabrik pembuatan telah ditetapkan jam standar/hari serta umur peralatan yang diperlukan dalam perusahaan secara *full otomatis*.

Dari pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa secara teknis mesin juga memiliki umur ekonomis yang apabila tiba waktunya maka mesin atau peralatan lainnya akan mengalami kerusakan dan harus dilakukan perawatan (*maintenance*). Untuk itu setiap perusahaan harus memiliki petugas khusus yang bertugas untuk melakukan perawatan pada mesin.

Dalam hal ini perusahaan harus mampu melakukan perawatan terhadap mesin-mesin yang digunakan untuk melakukan proses produksi, agar mesin dapat bekerja dan beroperasi dengan baik dan tidak mengakibatkan umur ekonomis mesin semakin singkat.

Assauri (2008:126) menjelaskan bahwa perawatan mesin harus ditentukan oleh orang yang bertanggungjawab melakukannya berdasarkan kecakapan orang tersebut dengan mesin atau alat produksi tersebut. Pemeliharaan ini bertujuan agar mesin atau alat produksi tersebut masih dapat dipergunakan untuk memproduksi dengan lancar.

Maintenance dapat diartikan sebagai kegiatan untuk memelihara atau menjaga fasilitas dan peralatan pabrik dan mengadakan atau menyesuaikan penggantian yang diperlukan agar terdapat suatu keadaan operasi produksi yang memuaskan sesuai dengan apa yang direncanakan sehingga peralatan tersebut dapat digunakan dan membantu kelancaran proses produksi.

Assauri (2008:95) menjelaskan bahwa tujuan utama dilakukannya pemeliharaan terhadap mesin atau peralatan produksi adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan produksi dapat memenuhi kebutuhan dengan rencana produksi
- b. Menjaga kualitas pada tingkat yang tepat untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh produk itu sendiri dan kegiatan produksi yang tidak terganggu
- c. Untuk membantu mengurangi pemakaian dalam perusahaan selama waktu yang ditentukan sesuai dengan kebijakan perusahaan
- d. Untuk mencapai tingkat biaya pemeliharaan serendah mungkin dengan melaksanakan kegiatan *maintenance* secara efektif dan efisien keseluruhannya

3. Tenaga Kerja

Tenaga kerja merupakan salah satu faktor penting yang tidak bias dipisahkan dalam kegiatan produksi baik itu pada perusahaan jasa maupun manufaktur. Melihat begitu pentingnya, maka setiap perusahaan harus mampu dengan sungguh-sungguh mencari dan menyeleksi calon-calon tenaga kerja yang

akan bekerja diperusahaan tersebut. Hal ini bertujuan untuk mencari tahu apakah tenaga kerja tersebut memiliki *skill* yang baik dan berkompeten dibidangnya atau tidak.

Dicra globalisasi saat sekarang ini, kita ketahui bahwa hampir semua perusahaan besar sudah menggunakan mesin-mesin modern dilengkapi dengan kecanggihannya. Jika perusahaan mempekerjakan tenaga kerja yang tidak memiliki *skill* dibidangnya terutama dalam mengendalikan dan mengoperasikan mesin-mesin tersebut dengan baik dan benar, maka sudah dipastikan perusahaan akan banyak mengalami kerugian yang akan sangat berpengaruh besar terhadap kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri.

Itulah sebabnya tenaga kerja yang memiliki *skill* yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam kegiatan produksi yang tidak bisa dipisahkan terutama kaitannya dalam menghasilkan produk yang berkualitas sesuai dengan yang ingin dicapai oleh pihak perusahaan.

Sedangkan yang dimaksud dengan tenaga kerja adalah orang-orang yang bekerja pada pabrik atau suatu perusahaan untuk mendapatkan hasil pendapatan berupa gaji atau upah dari hasil produktivitas yang dilakukannya di perusahaan.

Menurut Poartadirejo (2000:220) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan tenaga kerja jika dilihat dari segi ekonomi adalah sebagian dari penduduk yang berfungsi ikut serta dalam proses produksi dan menghasilkan barang dan jasa.

Sedangkan secara umum, tenaga kerja dapat dibagi atas:

- a. Tenaga kerja pikiran
- b. Tenaga kerja pelaksana

c. Tenaga kerja tidak terdidik

Oleh sebab itu, setiap perusahaan sudah sepantasnya mengupayakan agar bisa mendapatkan tenaga kerja yang berkompeten dan memiliki *skill* dibidangnya agar kegiatan proses produksi di perusahaan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diinginkan perusahaan.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Menurut Assauri (2008:299) Yang dimaksud dengan pengawasan kualitas/mutu adalah kegiatan untuk memastikan apakah kebijaksanaan dalam hal mutu (standar) dapat tercermin dalam hasil akhir. Dengan kata lain, pengawasan mutu merupakan usaha untuk mempertahankan mutu/kualitas dari barang yang dihasilkan.

Pengawasan kualitas/mutu barang lebih mudah dilakukan jika dibandingkan dengan pengawasan jasa. Dalam hal ini, terdapat tiga ukuran kualitas yang dapat digunakan untuk barang, yaitu:

a. Kualitas desain (*desain quality*)

Kualitas desain sangat berhubungan dengan sifat-sifat keunggulan pada saat barang mula-mula diimpikan. Hal ini merupakan refleksi dari riset pasar yang intensif untuk memastikan kebutuhan pasar dan menyesuaikannya. Kualitas desain dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- 1) Kualitas *input* (bahan baku)
- 2) Teknologi/mesin yang digunakan

3) Kualitas tenaga kerja (*skill*) dan manajer

b. Kualitas penampilan (*performance quality*)

Aspek ini mencakup performa produk dimasa yang akan datang yang dipengaruhi oleh dua factor, yaitu:

1) Keadaan produk (*reliability of product*), yang berhubungan dengan waktu penggunaan terjadi kerusakan

2) Perawatan produk (*maintenance of product*) yang berhubungan dengan kemampuan mereparasi dan mengganti dengan cepat produk yang rusak

c. Kualitas yang memenuhi (*conformance quality*)

Berhubungan dengan apakah produk yang dihasilkan memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan atau yang diharapkan. Dengan kata lain sejauh mana kualitas suatu produk dapat dicapai. Dalam hal ini terdapat tiga faktor yang mempengaruhi terpenuhi kualitas suatu barang, yaitu:

1) Usia teknik produk (*technical life of product*)

2) Pengaruh produk (*impacts product*)

3) Ketepatan produk (*accuracy of product*)

Adapun maksud dan tujuan dari pengawasan mutu itu sendiri menurut

Assauri (2008:299) adalah:

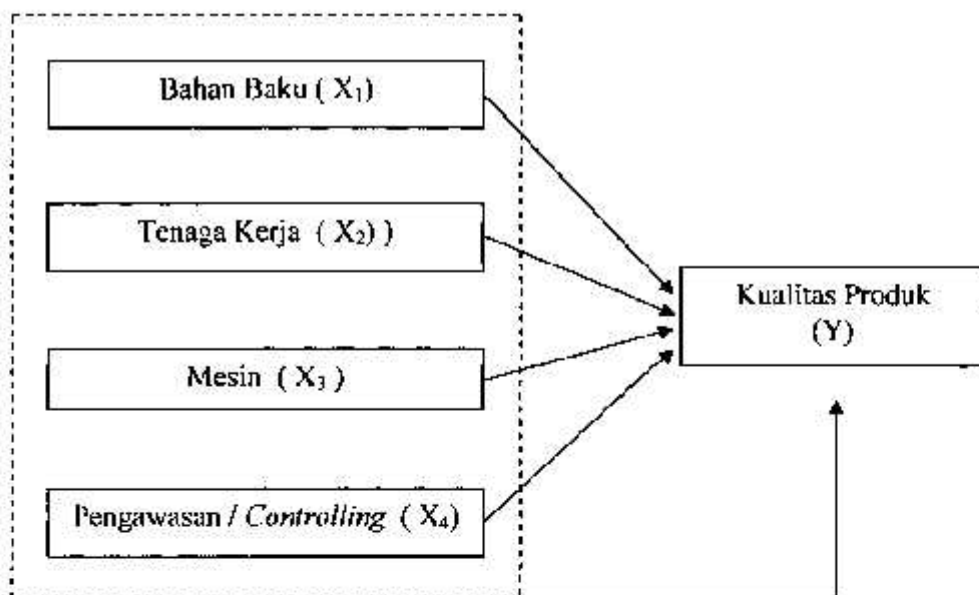
- a. Agar barang hasil produksi dapat mencapai standar mutu yang telah ditetapkan
- b. Mengusahakan agar biaya inspeksi dapat ditekan sekecil mungkin
- c. Agar biaya desain produk dan proses dapat sekecil mungkin
- d. Agar biaya produksi dapat sekecil mungkin.

Dari uraian tersebut jelaslah bahwa pengawasan kualitas/mutu memiliki peranan yang sangat penting dalam menghasilkan produk yang berkualitas. Untuk itu dipandang perlu bagi perusahaan untuk melakukan pengawasan kualitas/mutu terhadap produk yang dihasilkan.

Dari pengertian variabel di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Bahan Baku (TBS), *Skill* tenaga kerja, mesin dan peralatan dan pengawasan (*controlling*) sangat berpengaruh terhadap kualitas minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan oleh perusahaan.

Berdasarkan hal – hal yang telah dijelaskan di atas, maka dapat digambarkan kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:

Gambar II.1 Kerangka Pikir



Menurut peneliti, salah satu aspek yang terpenting dalam menghasilkan minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang berkualitas adalah dipengaruhi oleh keadaan bahan baku (Tandan Buah Segar) itu sendiri. Hal ini dikarenakan bahan

baku (TBS) merupakan bahan dasar untuk menghasilkan minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang berkualitas. Tanpa bahan baku (TBS) yang berkualitas, maka sulit rasanya untuk dapat menghasilkan minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang sesuai dengan standar mutu yang sudah ditetapkan.

Namun demikian, bukan berarti faktor – faktor lain juga tidak memiliki pengaruh yang sangat penting dalam menghasilkan minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang berkualitas. Ketiga faktor lainnya seperti Mesin, Tenaga Kerja, dan pengawasan juga berdampak positif terhadap hasil minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil*) yang akan diproduksi oleh perusahaan itu sendiri. Dan ini artinya, huluh kerja sama dan hubungan saling keterkaitan yang erat antara keempat faktor tersebut.

I. Hipotesis

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka dapat dibuat suatu hipotesis sebagai berikut: “ *Diduga faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas produk minyak kelapa sawit (Crude Palm Oil) pada PT. Sinar Perdana Caraka, Kecamatan Bagun Sinembah Kabupaten Rokan Hilir adalah dipengaruhi oleh bahan baku (TBS), tenaga kerja, mesin dan peralatan, dan pengawasan (controlling)*”.

J. Variabel Penelitian

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Produk (Y)
2. Bahan Baku (X_1)
3. Tenaga Kerja (X_2)
4. Mesin dan Peralatan (X_3)
5. Pengawasan / *Controlling* (X_4)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) yang beralamat di Jl. Lintas Riau – Sumut, Desa Balai Jaya KM. 38, Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir - Riau.

B. Jenis dan sumber data

1. Data primer adalah data yang diambil langsung ditempat dimana penelitian ini dilakukan. Seperti kebijakan-kebijakan yang diterapkan oleh perusahaan dalam kaitannya dengan masalah kualitas Minyak Kelapa Sawit (*Crude Palm Oil*). Dalam hal ini data primer tersebut diperoleh melalui wawancara dengan pihak manajemen PT. Sinar Perdana Caraka (SPC), Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir.
2. Sedangkan menurut Iqbal (2000: 33) Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah ada. Dalam hal ini data sekundernya adalah data yang telah tersedia yang dimiliki PT. PT. Sinar Perdana Caraka (SPC), Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir, yang meliputi: data rencana Realisasi Pendistribusian Produk Minyak Kelapa Sawit (*Crude Palm Oil*), sejarah singkat perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

C. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2007: 90) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik sensus dimana semua karyawan terlibat dalam membantu dan menentukan kualitas produk yang akan dihasilkan. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari jumlah populasi yang berjumlah 150 orang. Hal ini dilakukan untuk mengukur tingkat ketepatan dari penelitian yang dilakukan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang penulis perlukan, maka penulis melakukan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

1. Interview (Wawancara), adalah tanya jawab secara langsung terhadap pimpinan perusahaan maupun dengan karyawan perusahaan terutama yang menyangkut masalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *CPO*, proses pengawasan yang dilakukan serta kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan dalam upaya penanganan dan pengendalian kualitas produk Minyak Kelapa Sawit (*Crude Palm Oil*).
2. Kuisioner, Yaitu dengan mengajukan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan keadaan dan kelancaran persediaan bahan baku, tenaga kerja, mesin

dan peralatan yang digunakan dan pengawasan serta keadaan kualitas produk Minyak Kelapa Sawit (*Crude Palm Oil*) yang dihasilkan.

E. Uji Kualitas Data

Menurut Haryanto (2002: 20) Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai di dalam penelitian tersebut. Kualitas data penelitian ditentukan oleh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk menghasilkan data yang berkualitas.

1. Uji Validitas

Validitas data yang ditentukan oleh proses pengukuran yang kuat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut mengukur apa yang sebenarnya diukur. Uji validitas menunjukan sejauh mana suatu alat ukur benar-benar cocok atau sesuai sebagai alat ukur yang diinginkan. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari kuesioner dari responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak.

Hasil penelitian yang valid adalah bila terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang terjadi pada objek yang diteliti. Instrument valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid berarti instrument dapat digunakan untuk mengukur apa yang harusnya diukur.

Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah nilai r_{hitung} harus berada diatas 0.3. hal ini dikarenakan jika

nilai r_{hitung} lebih kecil dari 0.3, berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pertanyaan lainnya dari pada variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2007: 48).

a. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat kesetabilan suatu alat pengukuran dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Penguji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuisioner oleh responden benar-benar setabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur semakin stabil pula alat pengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Instrumen yang realibel adalah instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai Cronbach Alpha (α) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.60 .

b. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas adalah langkah awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis *multivariate* khususnya jika tujuannya adalah inferensi. Tujuannya adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel

dependen dengan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Pengujian dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *scatter plot*, dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari regresi atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

c. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari bias yang mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhirnya hasil regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan, maka digunakan asumsi klasik. Tiga asumsi klasik yang perlu diperhatikan adalah:

a) Uji Multikolonieritas

Tujuan utama adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas dalam penelitian adalah dengan menggunakan *Variance Inflation Factor (VIF)* yang merupakan kebalikan dari toleransi sehingga formulanya adalah

sebagai berikut: $VIF = \frac{1}{(1-R^2)}$ Dimana R^2 merupakan koefisien determinasi. Bila korelasi kecil artinya menunjukkan nilai VIF akan besar. Bila $VIF > 10$ maka dianggap ada multikolonieritas dengan variabel bebas lainnya. Sebaliknya $VIF < 10$ maka dianggap tidak terdapat multikolonieritas.

b) Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam *times series* pada waktu yang berbeda. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t . Jika ada, berarti terdapat Autokorelasi. Dalam penelitian ini keberadaan Autokorelasi diuji dengan Durbin Watson dengan rumus sebagai berikut:

$$d = \frac{\sum_{i=2}^{i=n} (e_i - e_{i-1})}{\sum_{i=2}^{i=n} e_i^2}$$

Keterangan:

- 1) Jika angka D-W di bawah -2 berarti terdapat Autokorelasi positif.
- 2) Jika angka D-W diantara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat Autokorelasi.
- 3) Jika D-W di atas 2 berarti terdapat Autokorelasi negatif.

Untuk menentukan batas tidak terjadinya Autokorelasi dalam model regresi tersebut adalah $du < d < 4$ dimana du adalah batas atas dari nilai d Durbin Watson yang terdapat pada tabel uji Durbin Watson. Sedangkan d merupakan nilai d Durbin Watson dari hasil perhitungan yang dilakukan. Model regresi tidak mengandung masalah Autokorelasi jika kriteria $du < d < 4 - du$ terpenuhi.

c) Uji Heterokedastisitas

Pengujian Heterokedastisitas dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan dari suatu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi *heterokedastisitas*. Pengujian ini dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik dimana sumbu Y adalah yang telah diprediksikan dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah distandarized. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi *heterokedastisitas*.
- b. Jika tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatasdan di bawah angka 0 (no) pada sumbu Y maka tidak terjadi *heterokedastisitas*.

2. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisa data penulis menggunakan metode regresi linear berganda, yaitu suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat yang dibantu dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi linear berganda memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memasukan lebih dari satu variabel yang ditunjukan dengan persamaan:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + e$$

Dimana:

Y	= Kualitas Produk
a	= Konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃ , b ₄	= Koefisien Regresi
X ₁	= Bahan baku
X ₂	= Tenaga kerja
X ₃	= Mesin dan peralatan produksi
X ₄	= Pengawasan/ <i>controlling</i>
e	= Tingkat kesalahan (error)

Pengukuran variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian ini bersumber dari jawaban atas pertanyaan yang terdapat dalam angket. Karena semua jawaban tersebut bersifat kualitatif sehingga dalam analisa sifar kualitatif tersebut di beri nilai agar menjadi data kuantitatif. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan di gunakan metode *Skala Likert*. Pembobotan setiap pertanyaan adalah sebagai berikut:

1. Jika memilih jawaban Sangat Setuju (SS), maka diberi nilai 5
2. Jika memilih jawaban Setuju (S), maka diberi nilai 4
3. Jika memilih jawaban Netral (N), maka diberi nilai 3
4. Jika memilih jawaban Tidak Setuju (TS), maka diberi nilai 2
5. Jika memilih jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), maka diberi nilai 1

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier Berganda berdasarkan Uji Signifikansi simultan (F test), uji koefisien determinasi (R^2), uji signifikansi parameter individual (t test). Untuk menguji hipotesis penelitian, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 17.0.

a. Uji Signifikansi simultan (uji statistik F)

Uji Signifikansi simultan ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (X_1 , X_2 , X_3 dan X_4) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} . Namun sebelum membandingkan nilai F tersebut, harus ditentukan tingkat kepercayaan ($1-\alpha$) dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) $= n - (k+1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai Alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,05. Dimana

kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

(1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $P\text{ value} < \alpha$ maka :

- (a) H_a diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan
- (b) H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan

(2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $P\text{ value} > \alpha$ maka :

- (a) H_a ditolak karena tidak memiliki pengaruh yang signifikan
- (b) H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan

b. Uji Signifikansi Secara Parsial (uji statistik t)

Uji signifikansi secara parsial (uji statistik t) ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 terhadap variabel dependen (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dilakukan dengan 2 arah (2 tail) dengan tingkat keyakinan sebesar 95 % dan dilakukan uji tingkat signifikan pengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5 % dan *degree of freedom* (df) = $n - k$. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

(1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $P\text{ value} < \alpha$ maka:

- (a) H_a diterima karena memiliki pengaruh yang signifikan
- (b) H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan

(2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau $P\text{ value} > \alpha$, maka :

- (a) H_a ditolak karena tidak memiliki pengaruh yang signifikan
- (b) H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Jika koefisien determinasi (R^2) = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen (Kuncoro, 2001: 100).

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Perusahaan

PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) adalah Perusahaan Milik Asing (PMA) yang memiliki beberapa cabang perusahaan yang dikenal dengan sebutan Wilmar Group. Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan kelas dunia yang mengelolah kelapa sawit (Tandan Buah Segar) menjadi Minyak CPO (*Crude Palm Oil*).

PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) berlokasi di Desa Balai Jaya, KM. 38 Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir ini didirikan pada tahun 1998 oleh Bapak Maratua Sitorus dan resmi beroperasi sejak tanggal 24 November 1998 dengan kapasitas produksi 40 ton TBS/jam dan sudah Extention kapasitas produksinya menjadi 80 ton/jam pada tanggal 7 September 1999, dengan jumlah pegawai sebanyak 150 orang.

Selain letaknya yang startegis, PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) juga sangat peduli dan selalu memperhatikan lingkungan dari berbagai pencemaran baik pencemaran limbah padat, limbah cair dan pencemaran udara. Dan saat ini, PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) telah mendapatkan sertifikat lingkungan dari Badan Pengendalian Dampak Lingkungan (BAPEDAL) Propinsi Riau dengan No. 660.1/Bapedal-Penc/2u/tgl 11 Januari 2007 yang ditandatangani oleh Bapak Drs. Khairul Zainal selaku Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Propinsi Riau.

Adapun nilai proper yang diberikan adalah "Biru". Ini artinya dalam menjalankan kegiatan produksinya, perusahaan sudah dapat menjalankan kegiatan perusahaan sesuai dengan standar dan persyaratan yang telah ditentukan oleh

Pemerintah Daerah. Dengan demikian, peran serta perusahaan dalam menjalankan operasi perusahaan yang sesuai dengan standar dan syarat yang ada cukup membuktikan bahwa perusahaan benar-benar telah menjalankan prinsip perusahaan yang menyangkut masalah perhatiannya terhadap lingkungan sekitar perusahaan.

Selain perhatiannya terhadap lingkungan sekitar, PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) juga memperhatikan kesejahteraan karyawan/karyawati perusahaan. Selain itu, perusahaan juga memperhatikan masyarakat sekitar dengan mengadakan berbagai program yang dikenal dengan program *Community Development (CD)* yang tujuannya adalah menjalin hubungan kerja sama yang baik dan positif dengan masyarakat dilingkungan perusahaan.

Saat ini, perusahaan telah memiliki luas areal lahan sebesar 137 H, dengan perincian sebagai berikut:

1. Lahan seluas 31 H, digunakan sebagai lahan untuk lokasi pabrik yang terdiri dari areal perkantoran termasuk laboratorium, areal perumahan karyawan, pabrik/mesin sebagai tempat melakukan kegiatan proses produksi dan pengolahan, areal parkir, kolam limbah, waduk air, pergudangan, dan lain-lain.
2. Lahan seluas 106 H, merupakan lahan perkebunan perusahaan yang sudah berproduksi normal dengan usia rata-rata tanaman sekitar 10 tahun keatas.

PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) memiliki komitmen yang tinggi untuk menjunjung *integritas profesionalisme* dan melaksanakan tata nilai yang berbasis *Team Work*. PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) selalu menjunjung tinggi Visi dan Misi juga Nilai-nilai Inti Wiltmar Group.

Adapun nilai-nilai inti dari PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) adalah sebagai berikut:

1. Profesionalisme yang didasari rasa memiliki
 - a. Penuhi janji
 - b. Penuhi lebih dari yang diminta
 - c. Penuhi dengan stulus hati
 - d. Penuhi dengan benar
 - e. Penuhi untuk kepentingan perusahaan
2. Kerendahan hati yang didasari kesederhanaan
 - a. Hormatilah orang lain
 - b. Layanilah mereka dengan tulus
 - c. Bekerjalah dengan ikhlas
 - d. Belajariah untuk kesempurnaan
3. Integritas yang didasari kejujuran
 - a. Jujurlah terhadap diri sendiri dan orang lain
 - b. Berlaku adillah kepada orang lain
 - c. Bertanggungjawablah terhadap perbuatan pribadi
 - d. Jangan mau dijual

4. Kerja keras yang didasari sinergi tim
 - a. Bekerja dengan satu tujuan bersama
 - b. Bekerja dengan satu tekad bersama
 - c. Bekerja dengan satu gerak bersama
 - d. Bekerja dengan satu hati bersama
5. Kepemimpinan yang berwawasan global
 - a. Mengembangkan visi
 - b. Mengembangkan sinergi
 - c. Menunjukkan keteladanan
 - d. Membimbing bawahan
 - e. Memelihara bawahan

Sedangkan tujuan dibentuknya PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) adalah sebagai berikut:

1. Menampung hasil buah sawit (Tandan Buah Segar) yang di produksi oleh para petani kelapa sawit yang berada di Daerah Balai Jaya dan sekitarnya.
2. Memperoleh hasil olahan dari Tandan Buah Segar berupa Minyak CPO (*Crude Palm Oil*) dan *Palm Kernel* (PK) yang dapat dijual dengan mutu yang tinggi.
3. Menampung para pengangguran haik yang berpengalaman maupun yang baru, sehingga pengangguran yang ada khususnya di Desa Balai Jaya dapat berkurang.
4. Mendapatkan laba atau profit yang optimum atas hasil olahan

- buah sawit yang diperoleh perusahaan.
5. Untuk pengembangan pabrik baik pengolahan Tandan Buah Segar maupun produk turunan.
 6. Menjaga dan menambah penghijauan lingkungan sekitar.
 7. Memelihara kekayaan alam khususnya menjaga kelestarian dan meningkatkan kesuburan tanah serta sumber tata air.
 8. Dan masih banyak lagi tujuan didirikannya PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) namun yang paling utama adalah untuk memperoleh hasil yang memuaskan.

B. Visi dan Misi

Setiap perusahaan baik itu yang bergerak dibidang manufaktur maupun jasa, tentunya mempunyai visi dan misi yang ingin dicapai. Begitu juga halnya PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) ini. Adapun visi dan misi PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) adalah sebagai berikut:

Visi

Perusahaan kelas dunia yang dinamis dibisnis Agrikultur dan industri terkait dengan pertumbuhan yang dinamis dengan tetap mempertahankan posisinya sebagai pemimpin pasar di dunia melalui kemitraan dan manajemen yang baik.

Misi

Menjadi mitra usaha yang unggul dan layak dipercaya bagi Stakeholder

C. Struktur Organisasi Perusahaan

Untuk menjalankan kerja sama yang baik diperlukan suatu tempat yang dinamakan dengan organisasi. Organisasi adalah suatu tempat sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai tujuan tertentu. Berbagai organisasi memiliki tujuan yang berbeda-beda tergantung pada jenis organisasinya. Salah satunya adalah organisasi perusahaan yang bertujuan untuk memperoleh *profit* atau keuntungan.

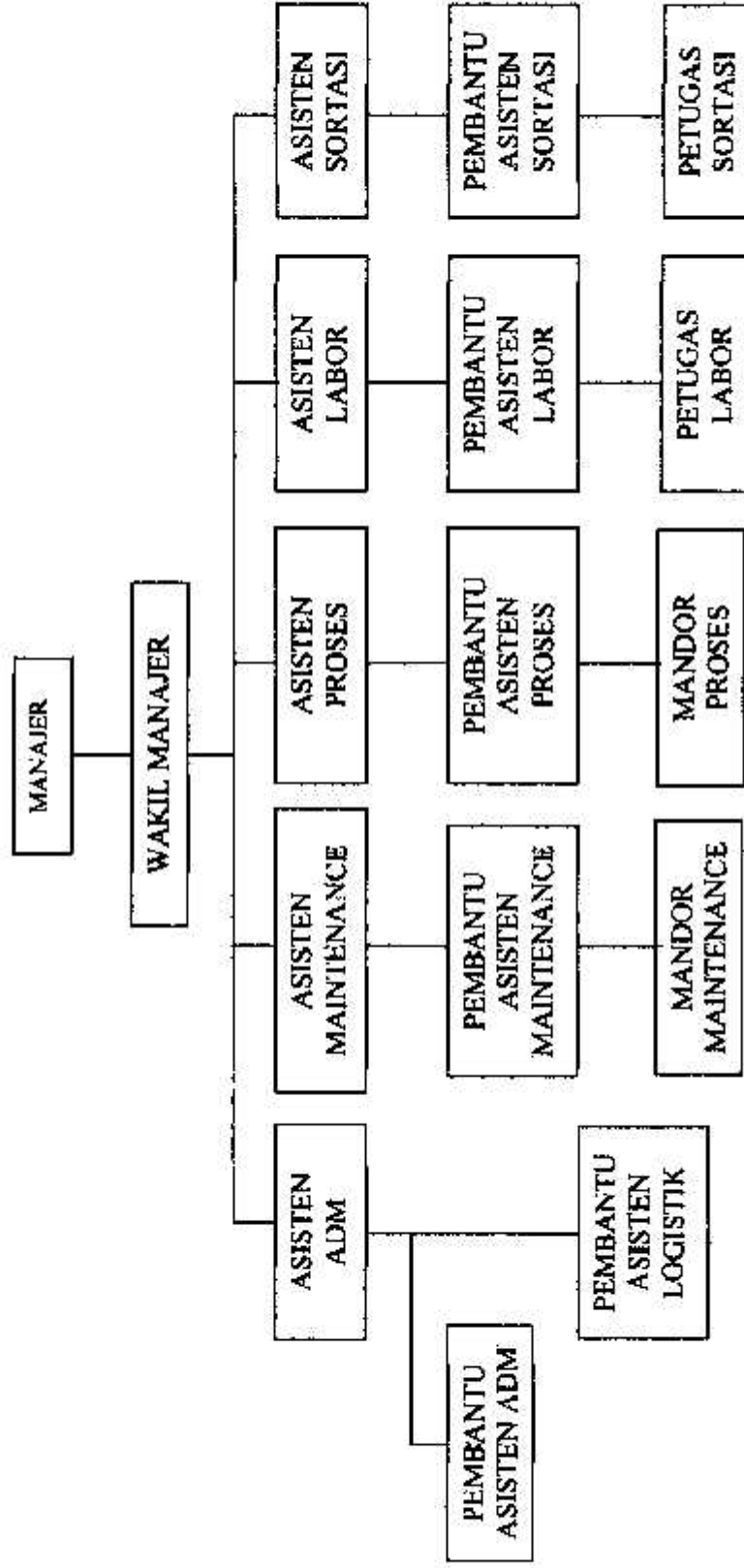
Sekalipun tidak semua perusahaan bertujuan untuk mencari keuntungan, namun *profit* adalah salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dimanapun. Jika tujuan dari perusahaan adalah *profit*, maka perusahaan atau organisasi bisnis adalah sekumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan untuk meraih *profit* dalam kegiatan bisnisnya. Sehingga mereka berupaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui kerja sama didalam organisasi tersebut.

Biasanya dalam pengorganisasian, manajer mengalokasikan keseluruhan sumber daya organisasi sesuai dengan rencana yang telah dibuat berdasarkan suatu kerangka kerja. Kerangka kerja organisasi tersebut disebut sebagai desain organisasi (*Organizational design*). Bentuk spesifik dari kerangka kerja organisasi dinamakan dengan Struktur Organisasi (*Structure Organizational*).

Struktur organisasi pada dasarnya merupakan desain organisasi dimana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutama yang terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang dimiliki organisasi serta

bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikoordinasikan dan dikomunikasikan. Struktur organisasi yang penulis maksud dalam penulisan skripsi ini adalah suatu struktur atau bagan organisasi yang menggambarkan garis kerja sama antara individu-individu yang tergabung didalam organisasi PT. Sinar Perdana Caraka (SPC). Berikut ini dapat kita lihat bentuk struktur organisasi PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir sebagai berikut:

GAMBAR IV.1
STRUKTUR ORGANISASI PT. SINAR PERDANA CARAKA (SPC)
KECAMATAN BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR



Sumber: PT. Sinar Perdana Caraka Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

D. Uraian Tugas

1. Manajer

Manajer adalah pimpinan pabrik yang mempunyai garis koordinasi terhadap wakil manajer. Wakil manajer pabrik mempunyai garis komando terhadap asisten administrasi, asisten *maintenance* (perawatan), asisten proses, asisten labor, dan asisten sortasi. Adapun tugas dari manajer adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan penyusunan laporan manajemen serta mempertanggungjawabkan keakuratan dan kebenaran data serta ketepatan waktu penyampaian.
- b. Mengolah seluruh asset yang menjadi tanggung jawab berupa kegiatan perencanaan operasional pabrik yang meliputi produksi pengolahan, teknik lapangan, dan administrasi keuangan serta pengawasan keuangan guna untuk menghasilkan kinerja dalam bentuk laba secara maksimal dengan berpedoman pada kebijakan yang ditetapkan direksi.
- c. Melakukan penilaian prestasi karyawan bawahan.
- d. Memelihara hubungan baik dengan pejabat maupun instansi dan masyarakat sekitar lokasi pabrik.
- e. Memotivasi kerja SDM dan menjalankan kebijakan-kebijakan direksi.

2. Wakil Manajer

Wakil manajer mempunyai hubungan komando yang kuat terhadap asisten administrasi, asisten *maintenance* (perawatan), asisten proses, asisten labor, dan asisten sortasi. Adapun tugas wakil manajer adalah:

- a. Membantu mengolah seluruh asset yang menjadi tanggung jawab berupa kegiatan perencanaan operasional pabrik yang meliputi produksi pengolahan, teknik lapangan, dan administrasi keuangan.
- b. Membantu mengkoordinasikan penyusunan laporan manajemen serta mempertanggungjawabkan semua pekerjaan yang dilakukan kepada atasan.
- c. Turut membantu melakukan penilaian prestasi karyawan bawahan.
- d. Turut memelihara hubungan baik dengan pejabat maupun instansi dan masyarakat sekitar lokasi pabrik.
- e. Memberikan motivasi kerja terhadap para karyawan.

3. Asisten Administrasi

Asisten administrasi mempunyai tugas-tugas yang harus dijalankan, diantaranya:

- a. Menyusun administrasi pabrik sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan direksi dan arahan manajer perusahaan.
- b. Mengkoordinasikan penyusunan laporan manajemen serta mempertanggungjawabkan keakuratan dan kebenaran data serta ketepatan, waktu penyampaian.

- c. Membantu pengolahan tenaga kerja, biaya, barang dan bahan baku disemua bidang sesuai dengan kabijakan manajer dan ketentuan norma yang berlaku.
- d. Menyusun laporan administrasi untuk pabrik dan menyiapkan laporan keuangan dan melakukan penilaian prestasi karyawan bawahan.

4. Pembantu Asisten Administrasi

Pembantu asisten administrasi melakukan pengolahan administrasi pembukuan keuangan dengan baik yang sesuai dengan pedoman, sehingga dapat disajikan berupa laporan keuangan dan berupa laporan manajemen dan laporan-laporan lainnya sebagai bahan informasi untuk pertimbangan dan pengambilan keputusan oleh manajer pabrik.

Sedangkan secara rinci tugas dan tanggung jawab pembantu asisten administrasi didalam organisasi perusahaan ini antara lain:

- a. Menyusun dan mengajukan daftar kebutuhan tenaga kerja sesuai dengan ketentuan pokok penerimaan tenaga kerja yang telah ditetapkan.
- b. Mengatur pembagian kerja dalam melengkapi peralatan secara teratur dan terpadu.
- c. Menempatkan tenaga kerja pada bagian atau pekerjaan yang sesuai dengan bakat keterampilannya, agar kegairahan kerja tetap dapat terpelihara dengan baik.
- d. Menyediakan dana yang dibutuhkan perusahaan serta

mengeluarkannya sesuai dengan permintaan setelah mendapat persetujuan dari manajer.

- e. Membayar gaji staff serta melaksanakan penggajian bagian tata usaha sesuai dengan daftar gaji yang diterima dikantor direksi.
- f. Melakukan evaluasi terhadap setiap pengeluaran untuk administrasi sesuai dengan yang telah dianggarkan didalam anggaran, serta mencari langkah-langkah pengamanan lebih lanjut guna menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan-penyimpangan penggunaan dana dari anggaran yang telah ditetapkan.

5. Pembantu Asisten Logistik

Pembantu asisten logistik juga memiliki tanggungjawab dalam hal penanganan kegiatan proses produksi diperusahaan. Adapun beberapa tugas yang harus dijalankan adalah sebagai berikut:

- a. Memantau dan mengawasi jalannya kegiatan proses produksi diperusahaan
- b. Memantau kebutuhan logistik yang dibutuhkan
- c. Menyediakan dan menjaga agar tidak terjadi kekurangan logistik diperusahaan seperti masalah-masalah penanganan kerusakan pada mesin, *sparepart* dan lain-lain.

6. Asisten *Maintenance* (Perawatan)

Tugas dan tanggung jawab Asisten *Maintenance* (perawatan) yaitu merencanakan, mengatur kelengkapan sarana produksi yang berhubungan dengan peralatan, mesin-mesin pengadaan tenaga listrik, boiler serta mengadakan pemeliharaan dan perbaikan agar produksi berjalan lancar. Berikut uraian dari tugas asisten *maintenance* yaitu :

- a. Mengadakan peninjauan secara teratur mengenai semua keadaan mesin dan peralatan, gudang dan bangunan pabrik serta mengatur dan merencanakan pemeliharaan dan perbaikan.
- b. Merencanakan dan mengatur kelengkapan fasilitas produksi.
- c. Mengatur dan mengawasi realisasi penggunaan peralatan pabrik lainnya.
- d. Merencanakan dan mengawasi semua kegiatan-kegiatan yang dibawahinya.
- e. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas mesin-mesin pabrik dan peralatan mekanis lainnya.
- f. Menyelenggarakan administrasi pemeliharaan.
- g. Mengawasi pemakaian arus listrik domestik dan penerangan jalan.
- h. Memeriksa laporan yang diterima dari bawahannya serta bukti-bukti lainnya.
- i. Memberikan petunjuk dan bimbingan terhadap karyawan bawahannya untuk meningkatkan pengetahuan dan prestasi kerja.

7. Pembantu Asisten *maintenance* (Perawatan)

Pembantu asisten *maintenance* (perawatan) bertugas untuk melakukan tindakan pengawasan, pengamatan dan peninjauan juga perbaikan terhadap kinerja mekanik. Secara umum, pembantu asisten *maintenance* (perawatan) mempunyai tugas dan tanggung jawab :

- a. Bertanggung jawab kepada asisten *maintenance* (perawatan) pabrik
- b. Mengkoordinasikan/mengawasi pelaksanaan kerja mandor perawatan.
- c. Membuat laporan kerja perawatan.
- d. Bertanggung jawab terhadap kelancaran tugas seluruh bagian mesin.
- e. Menggalang koordinasi antar mandor perawatan antar bagian demi kelancaran proses peralatan /proses pengolahan.

8. Mandor Perawatan

Mandor perawatan mempunyai tugas dan tanggungjawab dalam mengawasi dan menjaga kelancaran perawatan mesin dan boiler yang dibagi sesuai kebutuhan. Secara rinci tugas dari mandor perawatan adalah:

- a. Mengawasi dan mengatur kelancaran penggunaan mesin-mesin di *power house* dan *boiler station*.
- b. Mengatur dan mengawasi perbaikan alat-alat produksi.
- c. Mengusahakan agar pemakaian mesin dan peralatan dapat seefisien mungkin sesuai dengan kebutuhan.

9. Asisten Proses (Produksi)

Asisten proses bertugas mengatur dan mengawasi pengolahan agar pelaksanaannya sesuai dengan jadwal waktu yang telah ditetapkan serta bekerja secara efisien dan disiplin. Secara rinci uraian tugas dari asisten pengolahan adalah :

- a. Membantu manajer pabrik dalam mempersiapkan rencana produksi, kondisi mesin, dan peralatan serta bahan baku yang digunakan agar proses produksi berjalan lancar.
- b. Mengawasi jam kerja karyawan dan melaksanakan pembagian-pembagian kerjanya sesuai dengan yang telah ditentukan manajer pabrik. Mengawasi operasional pabrik meliputi tenaga kerja, peralatan dan kondisi operasi sesuai ketentuan.
- c. Melakukan penilaian prestasi karyawan bawahan.
- d. Memeriksa jumlah TBS yang masuk kedalam proses produksi serta bertanggungjawab terhadap jumlah CPO dan Kernel yang dihasilkan dari proses produksi
- e. Mengontrol kuantitas dan kualitas dari pada produk yang dihasilkan dari masing-masing *station*. Mengawasi dan mengatur pengiriman bukti atau dokumen yang berhubungan dengan aktifitas setiap *station* kepada kepada administari keuangan
- f. Memeriksa laporan-laporan dari bawahannya dan menyerahkan hasil analisis seluruh kegiatan yang telah dilaksanakannya kepada manajer pabrik.

10. Asisten labor (Pengendalian Kualitas)

Asisten labor (pengendalian mutu) bertugas untuk mengawasi mutu dalam bidang pengawasan mutu barang jadi serta bertanggungjawab atas penelitian yang dilakukan. Berikut adalah uraian tugas dari pengawasan pengendalian mutu:

- a. Melaksanakan pengawasan mutu barang jadi serta bertanggungjawab terhadap pengambilan contoh CPO (*Crude Palm Oil*) dan Kernel, serta mengadakan analisis mengenai tingkat FFA (serabut), Moisture (air/cairan) dan Dirt (kotoran).
- b. Melakukan percobaan untuk meningkatkan mutu barang dan memberikan hasil percobaan kepada pengawas mutu.
- c. Secara rutin melakukan pemeriksaan hasil dari tiap-tiap *station*.
- d. Melaksanakan administrasi hasil pemeriksaan.
- e. Membuat laporan mengenai hasil pemeriksaan dan laporan hasil kegiatan harian bagiannya.

11. Asisten Pembantu Labor

Membantu asisten pengendalian mutu dalam pengawasan bahan baku serta bertanggung jawab atas penelitian yang dilakukan.

- a. Melakukan pengawasan mutu bahan baku serta bertanggung jawab terhadap pengambilan contoh kelapa sawit dari masing-masing kebun.
- b. Mengadakan analisa mengenai tingkat kemasakan dari kelapa sawit untuk menentukan *rendement*.
- c. Menentukan jumlah hasil yang akan diperoleh untuk masing-masing

kebun.

- d. Membuat laporan mengenai hasil pemeriksaan dan laporan hasil kegiatan harian bagiannya untuk diserahkan kepada pengawas.

12. Petugas Labor

Petugas labor bertanggung jawab langsung kepada asisten pengendalian mutu. Petugas labor memiliki garis koordinasi kepada mandor sortasi dan mandor pengendalian mutu. Petugas labor mempunyai kewenangan untuk mengetahui bagaimana laporan suatu nilai mutu dari pasokan bahan baku berupa buah kelapa sawit yang masuk ke perusahaan. Secara rinci uraian tugas dari mandor adalah:

- a. Mengawasi mutu minyak dan inti sawit.
- b. Mengawasi analisa penerimaan TBS yang masuk ke pabrik.
- c. Mengawasi pengolahan produksi.
- d. Mengawasi pekerjaan laboratorium secara menyeluruh dan mengambil sampel untuk di analisa serta menyeleksi seluruh data analisa yang dilakukan untuk mengetahui penyimpangan yang terjadi secara *preventif* dan *kuratif*.
- e. Menganalisa mutu produksi minyak sawit dan inti sawit serta ukuran mutu limbah.

13. Asisten Sortasi

Asisten sortasi bertugas untuk melakukan pengawasan dan memberikan teguran dan nasehat terhadap petugas sortasi yang dinilai tidak teliti dan tidak objektif dalam bekerja. Secara rinci, tugas asisten sortasi adalah:

- a. Membuat laporan hasil pekerjaan setiap pagi dan sore.
- b. Mendata hasil sortasi dari setiap buah kelapa sawit yang masuk.
- c. Mengawasi kesengajaan kerusakan berondolan dan benda asing berupa batu, tanah dan kayu yang masuk kedalam peron.
- d. Bertanggung jawab atas kebersihan lantai, parit, atap *Loading Ramp* dan lokasi sekitar sortasi sampai dengan kebadan jalan timbangan TBS.

Petugas Sortasi adalah petugas yang berfungsi melakukan penilaian terhadap mutu panen terhadap setiap kebun yang mengolah buah dipabrik dengan menentukan kondisi buah yang dianggap mewakili setiap buah yang masuk.

E. Tahap-tahap Pengolahan Minyak Sawit (CPO)

Proses pengolahan Tandan Buah Segar (TBS) menjadi Minyak Kelapa Sawit (*Crude Palm Oil*) biasanya selalu diawali dengan proses panen, baik itu panen yang dilakukan di kebun inti maupun dengan cara membeli Tandan Buah Segar (TBS) dari pekebun dan agen setempat. Adapun tahap-tahap pengolahan Minyak Kelapa Sawit (*Crude Palm Oil*) adalah sebagai berikut :

1. Panen

Berdasarkan keterangan yang penulis terima, umumnya tanaman kelapa sawit mulai berbunga dan membentuk buah setelah berumur 2-3 tahun. Buah akan menjadi masak sekitar 5-6 bulan setelah penyerbukan. Proses pemasakan buah kelapa sawit dapat dilihat dari perubahan warna kulit buahnya. Buah akan berubah menjadi merah jingga jika masak. Pada saat buah masak, maka kandungan minyak pada daging buah akan muncul.

Proses pemanenan pada buah kelapa sawit meliputi pemotongan tandan buah, pemungutan berondolan, dan mengangkutnya dari pohon ke Tempat Pengumpulan Hasil (TPH) yang selanjutnya diangkut ke pabrik. Pelaksanaan pemanenan tidak boleh dilakukan secara sembarangan. Perlu memperhatikan beberapa kriteria sebab tujuan pemanenan kelapa sawit adalah untuk mendapatkan rendemen minyak yang tinggi dan kualitas minyak yang baik. Ada beberapa kriteria yang harus diperhatikan dalam proses pemanenan Tandan Buah Segar (TBS), yaitu sebagai berikut :

- a. Matang panen
- b. Cara panen
- c. Alat panen
- d. Rotasi dan sistem panen
- e. Kualitas panen

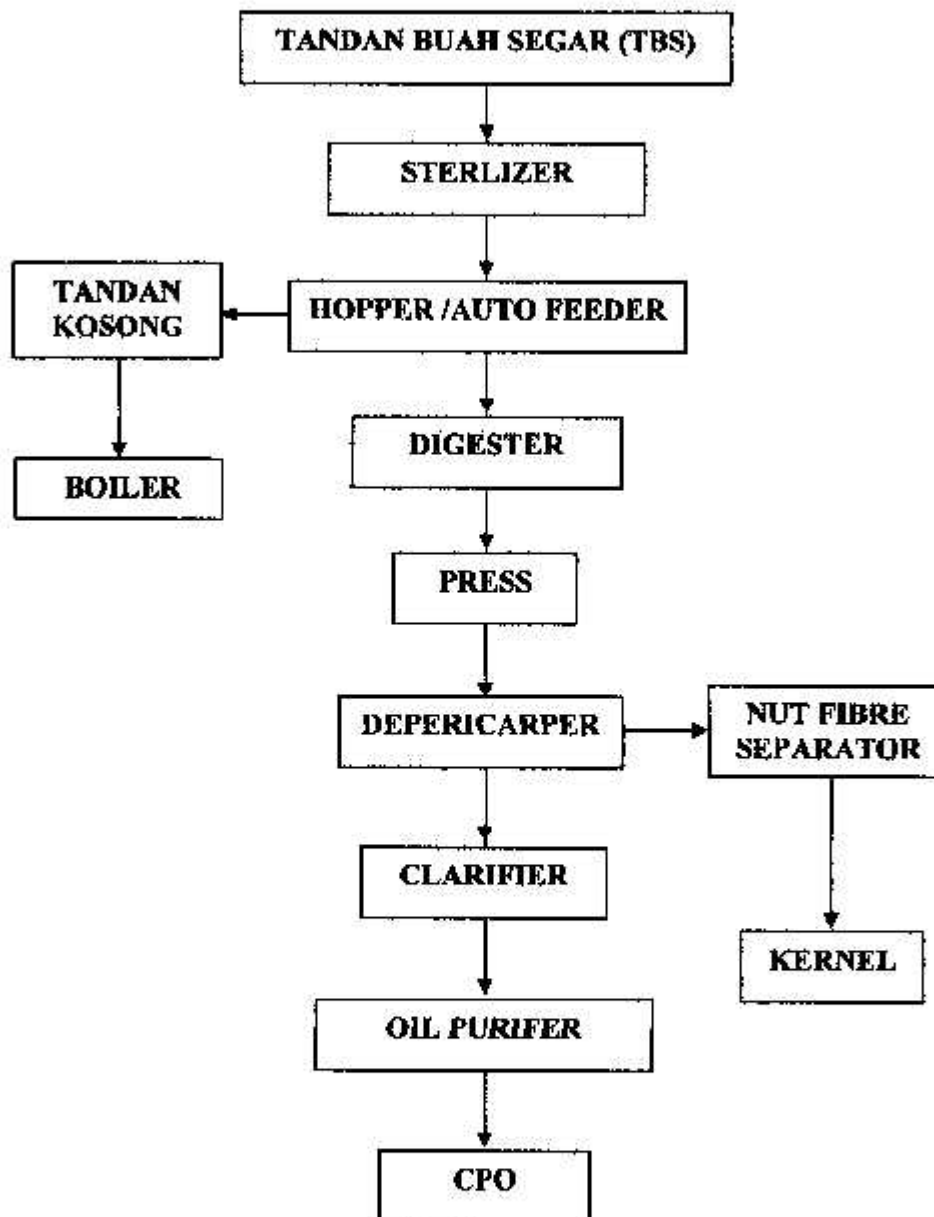
Demikianlah gambaran secara singkat langkah awal ketika perusahaan akan melakukan proses pemanenan Tandan Buah Segar (TBS) sebelum selanjutnya diolah menjadi Minyak Kelapa Sawit (*Crude Palm Oil*) dan Kernel.

2. Pengolahan hasil panen

Adapun tujuan dari pengolahan Tandan Buah Segar (TBS) di pabrik adalah untuk memperoleh minyak kelapa sawit yang bermutu tinggi. Proses tersebut berlangsung cukup panjang dan rumit serta memerlukan *control* yang cermat, dimulai dari pengangkutan Tandan Buah Segar (TBS) atau brondolan dari TPH ke pabrik sampai dihasilkan minyak sawit dan inti sawit dan kernel.

Secara umum, ada dua macam hasil olahan utama Tandan Buah Segar (TBS) di pabrik, yaitu minyak kelapa sawit yang merupakan hasil pengolahan daging buah dan minyak kernel yang dihasilkan dari cangkang buah atau yang disebut kernel. Secara ringkas tahap-tahap pengolahan TBS sampai dihasilkannya minyak adalah sebagai berikut:

GAMBAR IV.2
BAGAN PROSES PENGOLAHAN MINYAK KELAPA SAWIT (CPO)



*Sumber: PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) Kecamatan Bagan Sinembah
Kabupaten Rokan Hilir*

a. Jembatan Timbang

Tandan Buah Segar (TBS) yang dibawa dari lapangan (kebun) maupun yang berasal dari kebun petani yang menggunakan kendaraan truk setibanya dipabrik harus melapor kepada Keamanan (hansip) dengan menyerahkan Surat Pengantar (PB.25) setelah dicatat dan distempel oleh petugas timbangan untuk dilakukan penimbangan.

Adapun tujuan dari dilakukannya proses penimbangan adalah untuk mengetahui berat bruto, neto. Sedangkan tujuan utama dari dilakukannya penimbangan adalah untuk mengetahui berapa jumlah produksi yang diterima, diolah, rendemen, dan hasil produksi yang dikirim masuk maupun yang dikembalikan ke truk angkutan (dikeluarkan).

Kapasitas timbangan : 50 Ton/unit

Jumlah unit : 2 Unit

b. Sortasi dan *Loading Ramp*

Adalah tempat penampungan Tandan Buah Segar (TBS), dan pengisian TBS ke lori-lori, disamping itu juga sebagai tempat untuk menyortir TBS yang diterima apakah sesuai dengan yang telah ditentukan, serta berfungsi untuk mengurangi kotoran-kotoran seperti sampah, kelopak, dan lain-lain agar jangan terikut ke dalam lori. Lori adalah merupakan Keranjang untuk tempat TBS yang akan direbus dan sesudah direbus.

Kapasitas : 12.5 Ton TBS/bays

Jumlah Bays	: -24 bays
Kapasitas Operasional	: 82.5 Ton TBS/Jam

c. Proses perebusan (*Sterlizer*)

Proses perebusan atau *Sterlizer* adalah tempat untuk merebus Tandan Buah Segar (TBS) dengan memakai uap yang dihasilkan dari Boiler. Adapun Tujuan dari perebusan ini adalah untuk mematikan enzim-enzim yang terdapat dalam buah dan untuk mempermudah proses selanjutnya. Sedangkan lama proses perebusan ini berlangsung berkisar 85-90 menit dengan sistem 3 (tiga) puncak (*triple peak*) dan tekanan 3 Kg/cm². Puncak pertama tekanan sampai 1,5 Kg/cm², puncak kedua tekanan sampai 2,0 Kg/cm² dan puncak ketiga tekanan sampai 2,8 – 3,0 Kg/cm².

Jumlah Rebusan	: 4 Unit
Muatan Rebusan	: 11 Lori/Unit
Kapasitas Operasional	: 60 Ton TBS/ Jam

d. Alat angkat (*Hoisting Crane*)

Proses selanjutnya setelah perebusan maka lori-lori yang berisi Tandan Buah Segar (TBS) dikeluarkan dari dalam tempat perebusan dengan mempergunakan *Capstand*, lalu lori yang berisi buah rebus tersebut diangkat dengan menggunakan *Hoisting Crane* kemudian dituangkan kedalam Stasiun penebah (*Hopper/Auto Feeder*).

Jumlah : 3 Unit

Kapasitas Operasional : 60 Ton TBS/Jam

e. Stasiun Penebah (*Hopper/Auto Feeder*)

Proses selanjutnya adalah Buah rebusan yang dituangkan kemudian dimasukan kedalam *Striper Drum* untuk dibanting. Proses yang berlangsung didalam *Stripper Drum* yang dengan 23-25 rpm. Didalam proses pembantingan, berondolan akan terlepas dari tandan, melalui kisi-kisi yang ditampung oleh ulir pengantar dan diteruskan ke *Fruit Elevator*, *Distributing Conveyor*. Tandan kosong akan keluar dari ujung Drum dan ditampung oleh *Empty Bunch Conveyor* untuk diantar ke *Incenerator* yang selanjutnya akan di bakar untuk dijadikan sebagai pupuk atau langsung diangkut dengan menggunakan truk yang selanjutnya akan disebarkan ke kebun.

Jumlah : 3 Unit

Kapasitas Operasional : 60 Ton TBS/Jam

f. Pelumat Buah (*Disgester*)

Adapun proses berikutnya setelah proses pemisahan tandan dengan berondolan atau daging buah, selanjutnya adalah berondolan yang masuk kedalam *digester* diaduk sedemikian rupa untuk dilumatkan sehingga sebagian besar daging buah akan terlepas dari biji. Proses pengadukan dan pelumatan berondolan

dapat berlangsung dengan baik apabila *Digester* berisi penuh atau minimal $\frac{1}{4}$ dari volume *digester*. Dalam proses pelumatan brondolan ini juga diperlukan *temperature digester* yang harus stabil, yaitu harus selalu lebih dari 90° Celcius.

Jumlah : 8 Unit

Kapasitas Operasional : 10 Ton TBS/ Jam/ Unit

g. Pengepresan (*Press*)

Proses selanjutnya setelah berondolan dihumat didalam *digester*, maka dimasukan kedalam *Screw Press* untuk dipress dengan tekanan 30-50 bar dan ditambah air pengencer dengan temperatur $90^{\circ} - 95^{\circ}\text{C}$. Penambahan air dapat pula dilakukan di *Oul Gutter* kemudian dialirkan ke *Sand Trap Tank 1,2* kemudian disaring dengan *Vibro Double Deck* dan diteruskan ke *Crude Oil Tank* yang selanjutnya ke stasiun klarifikasi untuk proses pemurnian. Sedangkan ampas dan biji ditampung didalam *Cake Breaker Conveyor* untuk pemisahan biji dan serabut di *Depericarper*.

Jumlah : 8 Unit

Kapasitas Operasional : 10-15 Ton TBS/Unit

h. Pemisah Ampas dan Biji (*Depericarper*)

Proses ini dilakukan di *depericarper*. *Depericarper* adalah alat untuk memisahkan ampas dengan biji, serabut ampas masuk kedalam *Fibre*

Cyclone, selanjutnya diteruskan ke *Boiler* dengan alat pengantar yang disebut *Fibre Shell Conveyor* untuk dijadikan sebagai bahan bakar *Boiler*. Sedangkan biji masuk ke drum pemoles yang disebut *Polishing Drum* untuk membersihkan sisa-sisa serabut yang masih melekat pada biji.

i. Stasiun Klarifikasi

Minyak yang ditampung di *Crude Oil Tank* dipompa kedalam klarifikasi yang selanjutnya akan dimasukkan kedalam *Vertical Continuous Tank (VCT)* guna untuk memisahkan *Sludge* dengan minyak. Temperatur VCT berkisar antara 90°C s/d 1000 °C. Minyak akan berada pada lapisan atas, selanjutnya akan dialirkan ke *Oil Tank*, sedangkan *Sludge* yang masih mengandung minyak dialirkan ke *Sludge Tank* yang selanjutnya diolah dengan *Sludge Separator*.

Jumlah : 3 Unit VCT,

Oil Tank : 2 unit

Sludge Tank : 1 Unit

j. Pemurnian Minyak (*Oil Purifier*)

Proses ini dilakukan untuk memisahkan kotoran yang masih melayang dalam minyak dan juga mengurangi kadar air yang terkandung dalam minyak. Hasil minyak dari *Oil Purifier* ini dimasukkan kedalam *Vacum Dryer* dan dilanjutkan ke Tanki Timbun (*Storage Tank*).

Jumlah	: 4 Unit
Kapasitas	: 4-8 Ton CPO/Jam/Unit

k. *Sludge Separator*

Sludge yang berasal dari *Sludge Tank* masih mengandung minyak, dalam hal ini *Sludge Separator* berfungsi mengutip minyak, air dan kotoran, maka minyak yang biji nya lebih kecil akan terlempar kedalam *Bowl* dan selanjutnya dialirkan ke *Cude Oil Tank*, dan dialirkan ulang ke VCT. Cairan yang berat jenisnya lebih besar dari minyak terdorong ke bagian dinding *Bowl* dan keluar melalui *Nozzle* dan dialirkan ke *Sludge Pit*.

Jumlah	: 5 Unit
Kapasitas	: 8-15 Ton <i>Sludge</i> /Jam/Unit

l. Pengolahan Biji/ Inti sawit

Nut yang berasal dari *Drum* jatuh dan ditampung oleh *Nut Conveyor* untuk diteruskan ke *nut hopper*. Selanjutnya *nut* masuk ke *Ripple* dan di *Ripple Mill* ini *Nut* dipecah. *Biji* dan *nut* yang dipecah yang masih bercampur ditampung dalam *Cracked Mixtere Conveyor* dan diteruskan ke *Cake Mixture Elevator* untuk dibawa ke *Sparging Coloum I* dan *II* (*LDTS I* dan *LTDS II*).

LTDS I berfungsi memisahkan abu-abu serabut halus serta cangkang dan batuan yang ikut terolah, sedangkan di LTDS II produksi diambil dari pangkal bawah kolom. Inti pecah dan cangkang kasar yang dikeluarkan dari cabang tengah kolom diteruskan ke *Clay Bath*. Inti yang dihasilkan tadi diteruskan ke Kernel Silo untuk dikeringkan dan cangkang digunakan sebagai bahan bakar *Boiler*.

Jumlah : 4 HK

Kapasitas operasional : 6-10 Ton Nut/Jam

Demikianlah proses pengolahan Tandan Buah Segar (TBS) yang dilakukan oleh PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) yang diawali dari proses pemanenan Tandan Buah Segar (TBS) selanjutnya dilakukan pemrosesan hingga menjadi Minyak Kelapa Sawit (*Crude Palm Oil*) maupun Kernel.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Penelitian ini terdiri dari bahan baku, tenaga kerja, mesin dan pengawasan sebagai variabel bebas dan kualitas produk sebagai variabel terikat. Untuk lebih jelasnya, dapat di lihat pada rincian berikut ini:

1. Responden Menurut Kelompok Umur

Pada bagian ini akan memberikan gambaran secara umum mengenai keadaan responden di tinjau dari kelompok umur. Untuk lebih jelasnya, berikut dapat di lihat pada tabel V.1 berikut ini:

Tabel V.1 Responden Menurut Kelompok Umur

No	Umur Responden	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
1	21 – 30	38	25.33
2	31 – 40	78	52.00
3	41 – 50	34	22.67
Jumlah		150	100.00 %

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel tersebut, maka dapat diketahui bahwa berdasarkan kelompok umur, responden yang berusia antara 21 – 30 tahun berjumlah 38 orang atau sebesar 25.33%, sedangkan yang berusia antara 31 – 40 tahun berjumlah 78 orang atau sebesar 52.00% dan responden yang berusia antara 41 – 50 tahun berjumlah 34 orang atau sebesar 22.67%. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata umur responden berkisar antara 31 – 40 tahun.

2. Pendidikan

Kemudian keadaan responden jika di lihat dari tingkat pendidikannya, maka dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.2 Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
1	SLTP	32	21.33
2	SLTA	39	26.00
3	D3	65	43.33
4	SI	14	9.34
Jumlah		150	100.00 %

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel V.2 di atas, diketahui bahwa berdasarkan tingkat pendidikan responden, untuk pendidikan SLTP sebanyak 32 orang atau sebesar 21.33%, sedangkan untuk pendidikan SLTA sebanyak 39 orang atau sebesar 26.00%, kemudian untuk pendidikan D3 sebanyak 65 orang atau sebesar 43.33% dan SI sebanyak 14 orang atau sebesar 9.34%. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat pendidikan responden adalah D3 yaitu sebanyak 65 orang atau sebesar 43.33%.

B. Deskripsi Variabel

1. Bagian Pengendalian Mutu Untuk Variabel Bahan Baku (X_1)

Dalam kegiatan proses produksi, bahan baku merupakan faktor penting yang tidak bisa diabaikan. Itulah sebabnya setiap perusahaan harus mempunyai rencana mengenai persediaan bahan baku maupun usaha-usaha lain dalam

mengatasi terjadinya krisis bahan baku seperti menjalin hubungan kemitraan kepada pihak-pihak tertentu guna untuk mendapatkan bahan baku yang di butuhkan.

Bahan baku merupakan bahan utama dari suatu produk atau barang. Oleh karena itu perlu adanya persediaan bahan baku agar tidak mengganggu kegiatan proses produksi di sebuah perusahaan.

Untuk melihat rekapitulasi jawaban responden tentang bahan baku tersebut dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.3 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Bahan Baku (X_1).

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Kualitas bahan baku sangat berpengaruh terhadap kualitas CPO yang dihasilkan	27	51	36	28	8	150
		18.00%	34.00%	24.00%	18.67%	5.33%	100%
2	Jumlah pasokan bahan baku sangat memadai	16	75	42	17	0	150
		10.67%	50.00%	28.00%	11.33%	0.00%	100%
3	Bahan baku yang diproses sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan	7	39	47	42	15	150
		4.67%	26.00%	31.33%	28.00%	10.00%	100%
4	Bahan baku yang sampai di pabrik segera diolah, tanpa harus menunggu lama	2	28	50	51	19	150
		1.33%	18.67%	33.33%	34.00%	12.67%	100%
5	Tempat penampungan bahan baku sangat layak pakai	6	65	38	35	6	150
		4.00%	43.33%	25.34%	23.33%	4.00%	100%
	Jumlah	58	258	213	173	48	750
	Rata-rata	12	52	42	35	9	150
	Persentase	8.00%	34.67%	28.00%	23.33%	6.00%	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel rekapitulasi jawaban responden tentang bahan baku di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 12 orang atau sebesar 8.00% menyatakan sangat setuju, 52 orang atau sebesar 34.67% menyatakan setuju, 42 orang atau sebesar 28.00% menyatakan netral, 35 orang atau sebesar 23.33% menyatakan tidak setuju dan 9 orang atau sebesar 6.00% menyatakan sangat tidak setuju.

2. Bagian Pengendali Mutu Untuk variabel Tenaga Kerja (X_2)

Tenaga kerja adalah salah satu faktor produksi yang sangat penting untuk menggerakkan sebuah perusahaan dalam proses produksi. Hasil produksi yang baik akan tercermin pada pelaksanaan pekerjaannya dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi, karena disiplin seseorang karyawan akan memberikan tingkat produktivitas yang tinggi.

Tenaga kerja yang dimaksud disini adalah tenaga kerja manusia sebagai sumber daya yang di pakai dan pengelolaan produksi mulai dari awal sampai selesai di mana pemakaian tenaga kerja ini dihitung dengan jumlah orang perhari kerja untuk mendapatkan gaji atau upah dari hasil produktivitas kerja yang dilakukan terhadap perusahaan.

Adapun rekapitulasi jawaban responden tentang tenaga kerja tersebut dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.4 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Tenaga Kerja (X_2).

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Latar belakang tingkat pendidikan tenaga kerja mendukung terhadap proses produksi dan kelancaran operasional perusahaan	12	80	43	15	0	150
		8.00%	53.33%	28.67%	10.00%	0.00%	100%
2	Karyawan selalu mendapatkan pendidikan dan pelatihan dari pihak perusahaan	24	63	44	17	2	150
		16.00%	42.00%	29.34%	11.33%	1.33%	100%
3	Perekrutan karyawan dilakukan secara ketat dan teratur	0	127	19	4	0	150
		0.00%	84.67%	12.67%	2.66%	0.00%	100%
4	Bagi karyawan yang mengerjakan pekerjaan dengan baik dengan kualitas yang tinggi selalu mendapatkan penghargaan dari pihak perusahaan	7	53	62	28	0	150
		4.67%	35.33%	41.33%	18.67%	0.00%	100%
5	Tingkat frekuensi ketidakhadiran karyawan sangat kecil	4	48	81	8	9	150
		2.67%	32.00%	54.00%	5.33%	6.00%	100%
	Jumlah	47	371	249	72	11	750
	Rata-rata	10	74	50	14	2	150
	Persentase	6.67%	49.34%	33.33%	9.33%	1.33%	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel rekapitulasi jawaban responden tentang tenaga kerja di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 10 orang atau sebesar 6.67% menyatakan sangat setuju, 74 orang atau sebesar 49.34% menyatakan setuju, 50 orang atau sebesar 33.33% menyatakan netral, 14 orang atau sebesar 9.33% menyatakan

tidak setuju dan 2 orang atau sebesar 1.33% menyatakan sangat tidak setuju.

3. Bagian Teknik Untuk Variabel Mesin dan Peralatan (X_3)

Kualitas suatu produk bukan hanya dipengaruhi oleh bahan baku yang digunakan dan tenaga kerja yang terampil saja, melainkan juga dipengaruhi oleh mesin dan peralatan yang digunakan sebagai sarana utama dalam kegiatan proses produksi. Artinya mesin memiliki peranan yang sangat penting dalam memproses bahan baku menjadi produk yang berkualitas tinggi.

Teknologi yang lebih mutakhir atau lebih canggih selalu menghasilkan barang yang berkualitas tinggi pula. Biasanya penggunaan mesin baru mempunyai kapasitas produksi yang lebih besar. Artinya jumlah barang jadi, yang dihasilkan dapat lebih banyak pula di samping kualitas barang yang dihasilkan dapat lebih baik. Oleh sebab itu, sebaiknya diadakan penggantian (penyusutan) mesin- mesin yang sudah tua umumnya.

Selain itu, dibutuhkan kegiatan-kegiatan pemeliharaan dan perawatan (*maintenance*) yang meliputi kegiatan pengecekan, meminyaki, dan perbaikan/reparsi atas kerusakan- kerusakan yang ada serta penyesuaian atau penggantian komponen yang terdapat pada fasilitas tersebut.

Adapun rekapitulasi jawaban responden tentang mesin tersebut dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.5. Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Mesin (X₃).

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Kerusakan mesin sangat jarang terjadi	14	68	65	3	0	150
		9.33%	45.34%	43.33%	2.00%	0.00%	100%
2	Pengecekan mesin dilakukan secara rutin, dan apabila rusak perbaikan dilakukan dengan segera	9	63	64	14	0	150
		6.00%	42.00%	42.67%	9.33%	0.00%	100%
3	Umur ekonomis mesin relative sangat muda	16	61	64	5	4	150
		10.67%	40.67%	42.66%	3.33%	2.67%	100%
4	Pengaturan dan tata letak mesin sudah baik	12	78	51	9	0	150
		8.00%	52.00%	34.00%	6.00%	0.00%	100%
5	Mesin yang ada sangat sesuai dengan kebutuhan perusahaan	16	85	40	9	0	150
		10.67%	56.67%	26.66%	6.00%	0.00%	100%
	Jumlah	67	355	284	40	4	750
	Rata-rata	13	71	57	8	1	150
	Persentase	8.67%	47.33%	38.00%	5.33%	0.67%	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel rekapitulasi jawaban responden tentang Mesin di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang atau sebesar 8.67% menyatakan sangat setuju, 71 orang atau sebesar 47.33% menyatakan setuju, 57 orang atau sebesar 38.00% menyatakan netral, 8 orang atau sebesar 5.33% menyatakan tidak setuju dan 1 orang atau sebesar 0.67% menyatakan sangat tidak setuju.

4. Bagian Pengolahan Untuk Variabel Pengawasan /Controlling (X₄)

Dalam menghasilkan produk yang berkualitas, tentu dibutuhkan pengawasan yang serius baik itu dari pihak manajemen, pengawasan labor, dan bagian proses produksi serta pihak-pihak lain. Adapun tujuan pengawasan produksi adalah untuk menjaga kelancaran proses produksi dari mulai *input*, proses hingga menjadi barang jadi atau *output*.

Pengawasan pada hakekatnya dijadikan sebagai tolak ukur atau standar dalam melakukan pemeriksaan hasil-hasil yang diperoleh dan membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan. Dan apabila terjadi penyimpangan-penyimpangan maka harus segera dilakukan tindakan perbaikan.

Adapun rekapitulasi jawaban responden tentang pengawasan /controlling tersebut dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.6 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Pengawasan Controlling (X_4).

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Pengawasan proses produksi dapat mengurangi terjadinya kesalahan-kesalahan dalam proses produksi	30	62	52	5	1	150
		20.00%	41.33%	34.67%	3.33%	0.67%	100%
2	Pengawasan proses produksi minyak kelapa sawit (CPO) dilakukan secara berkala dan rutin	9	80	47	14	0	150
		6.00%	53.33%	31.34%	9.33%	0.00%	100%
3	Setiap bahan baku yang datang akan dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu, sesuai dengan kriteria dan persyaratan yang sudah ditetapkan	11	60	71	7	1	150
		7.33%	40.00%	47.33%	4.67%	0.67%	100%
4	Setiap pekerja memeriksa pekerjaannya sendiri untuk mengetahui apakah sudah melakukan pekerjaan dengan benar	11	60	66	13	0	150
		7.33%	40.00%	44.00%	8.67%	0.00%	100%
5	Apabila terjadi penyimpangan dalam melaksanakan pekerjaan, supervisor atau atasan akan mencoba untuk membetulkan situasi	7	53	80	10	0	150
		4.67%	35.33%	53.33%	6.67%	0.00%	100%
	Jumlah	68	315	316	49	2	750
	Rata-rata	14	62	64	10	0	150
	Persentase	9.33%	41.33%	42.67%	6.67%	0.00%	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel rekapitulasi jawaban responden tentang pengawasan di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 14 orang atau sebesar 9.33% menyatakan sangat setuju, 62 orang atau sebesar 41.33% menyatakan setuju, 64 orang atau

sebesar 42.67% menyatakan netral, 10 orang atau sebesar 6.67% menyatakan tidak setuju dan 2 orang atau sebesar 0.00% menyatakan sangat tidak setuju.

5. Bagian Pengendalian Mutu Untuk Variabel Kualitas (Y)

Kualitas/mutu merupakan suatu atribut penting yang menjadi pembeda suatu produk terhadap produk lainnya. Kualitas juga bisa dikatakan sebagai karakteristik dari suatu produk yang menggambarkan hakikat individual yang nyata dari produk yang bersangkutan. Atau bisa disebut sebagai suatu derajat atau kelas dari keunggulan atau kekayaan kebendaan.

Menghasilkan produk yang berkualitas tinggi merupakan tugas dan tanggung jawab pihak produksi dan pengendalian mutu serta pihak manajemen pengawasan dalam sebuah perusahaan. Pencapaian target kualitas ini tentunya akan bermanfaat bagi perusahaan di dalam menetapkan posisinya di tengah persaingan pasar yang ketat saat ini.

Adapun rekapitulasi jawaban responden tentang kualitas tersebut dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.7 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Kualitas (X₅).

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan sesuai dengan standart yang di tetapkan	39	81	18	12	0	150
		26.00%	54.00%	12.00%	8.00%	0.00%	100%
2	Kelancaran operasional yang maksimal dapat meningkatkan kualitas produk CPO yang dihasilkan oleh perusahaan	28	95	27	0	0	150
		18.67%	63.33%	18.00%	0.00%	0.00%	100%
3	Kualitas CPO yang baik akan meningkatkan penjualan	38	84	28	0	0	150
		25.33%	56.00%	18.67%	0.00%	0.00%	100%
4	Perusahaan selalu melakukan perbaikan yang terus menerus terhadap penyempurnaan kualitas produk	41	81	28	0	0	150
		27.33%	54.00%	18.67%	0.00%	0.00%	100%
5	PT. Sinar Perdana Caraka sudah menerapkan konsep standart mutu sesuai dengan norma standart mutu yang telah ditetapkan	23	65	47	15	0	150
		15.33%	43.34%	31.33%	10.00%	0.00%	100%
	Jumlah	169	406	148	27	0	750
	Rata-rata	34	81	30	5	0	150
	Persentase	22.67%	54.00%	20.00%	3.33%	0.00%	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel di atas, menunjukan bahwa sebanyak 34 orang atau sebesar 22.67% menyatakan sangat setuju, 81 orang atau sebesar 54.00% menyatakan setuju, 30 orang atau sebesar 20.00% menyatakan netral dan 5 orang atau sebesar 3.33% menyatakan tidak setuju.

C. Uji Kualitas Data

Sebelum dilakukan analisis data dengan menggunakan program SPSS, maka terlebih dahulu dilakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik.

1. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur benar-benar cocok atau sesuai sebagai alat ukur yang diinginkan. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrument valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid berarti instrumen dapat digunakan untuk apa yang seharusnya diukur.

Tabel V.8 Rekapitulasi Uji Validitas untuk setiap pertanyaan Bahan Baku (X_{11} - X_{15}), Tenaga Kerja (X_{21} - X_{25}), Mesin (X_{31} - X_{35}), Pengawasan (X_{41} - X_{45}) dan Kualitas (Y_{51} - Y_{55}).

Variabel	Corrected Item Total Correlation	Tanda	Nilai	Keterangan
Bahan Baku (X_1)				
X_{11}	0,393	>	0,3	Valid
X_{12}	0,697	>	0,3	Valid
X_{13}	0,611	>	0,3	Valid
X_{14}	0,377	>	0,3	Valid
X_{15}	0,468	>	0,3	Valid
Tenaga Kerja (X_2)				
X_{21}	0,493	>	0,3	Valid
X_{22}	0,347	>	0,3	Valid
X_{23}	0,309	>	0,3	Valid
X_{24}	0,445	>	0,3	Valid
X_{25}	0,382	>	0,3	Valid
Mesin (X_3)				
X_{31}	0,540	>	0,3	Valid
X_{32}	0,463	>	0,3	Valid
X_{33}	0,623	>	0,3	Valid
X_{34}	0,565	>	0,3	Valid
X_{35}	0,555	>	0,3	Valid
Pengawasan (X_4)				
X_{41}	0,342	>	0,3	Valid
X_{42}	0,397	>	0,3	Valid
X_{43}	0,402	>	0,3	Valid
X_{44}	0,526	>	0,3	Valid
X_{45}	0,402	>	0,3	Valid
Kualitas (Y)				
Y_{51}	0,602	>	0,3	Valid
Y_{52}	0,381	>	0,3	Valid
Y_{53}	0,706	>	0,3	Valid
Y_{54}	0,421	>	0,3	Valid
Y_{55}	0,349	>	0,3	Valid

Sumber: Data olahan, lampiran 6

Berdasarkan tabel rekapitulasi Uji Validitas untuk setiap pertanyaan di atas dapat di lihat bahwa r_{hitung} untuk masing-masing variabel berada di atas 0,3. Ini menunjukkan bahwa data tersebut valid dan layak untuk diuji.

a. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukuran dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Tabel V.9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Tanda	Nilai	Keterangan
Bahan Baku	0,683	>	0,6	Reliabel
Tenaga Kerja	0,625	>	0,6	Reliabel
Mesin	0,773	>	0,6	Reliabel
Pengawasan	0,626	>	0,6	Reliabel
Kualitas	0,687	>	0,6	Reliabel

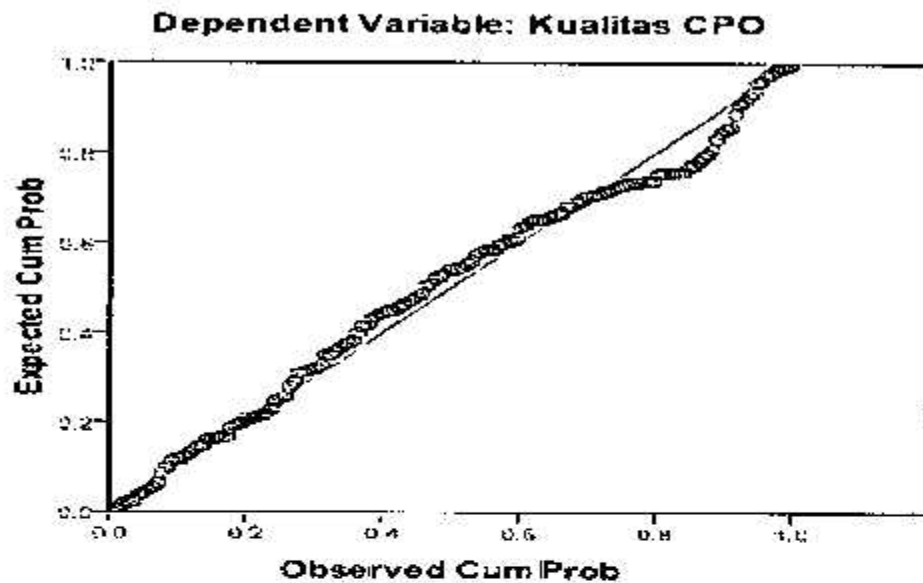
Sumber : Data olahan, lampiran 6

Berdasarkan tabel V.9 di atas dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel berada di atas, 0,6 ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel tersebut reliabel dan layak untuk diuji.

b. Uji Normalitas Data

Pengujian dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari *scatterplot*, dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari regresi atau tidak mengikuti garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Gambar V.1 Uji Normalitas
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data olahan, lampiran 4

Berdasarkan gambar V.1 di atas, dapat diketahui bahwa sebaran data berada disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Oleh karena itu model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

D. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan betul-betul terbebas dari adanya gejala *multikolinearitas*, *autokorelasi*, dan gejala *heterokedastisitas*, perlu dilakukan pengujian yang disebut dengan uji asumsi klasik.

1. Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana variabel-variabel independen dalam persamaan regresi mempunyai korelasi (hubungan) erat satu sama lain.

Tujuannya adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik harus terbebas dari multikolinearitas untuk setiap variabel independennya. Identifikasi keberadaan multikolinearitas ini dapat didasarkan pada nilai *Tolerance and Varian Inflation factor (VIF)*. Bila $VIF > 10$ maka dianggap ada *multikolonieritas* dengan variabel bebas lainnya. Sebaliknya $VIF < 10$ maka dianggap tidak terdapat *multikolonearitas*.

Tabel V.10. Rekapitulasi Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Tanda	Nilai Tolerance	Keterangan
Bahan Baku (X_1)	1.371	<	10	Tidak ada <i>multikolinearitas</i>
Tenaga Kerja (X_2)	1.247	<	10	Tidak ada <i>multikolinearitas</i>
Mesin (X_3)	1.460	<	10	Tidak ada <i>multikolinearitas</i>
Pengawasan (X_4)	1.417	<	10	Tidak ada <i>multikolinearitas</i>

Sumber: Data olahan, lampiran 3

Dari tabel rekapitulasi Uji Multikolinearitas di atas, maka dapat dikatakan bahwa bahan baku, tenaga kerja, mesin dan pengawasan tidak terdapat multikolinearitas. Hal dikarenakan hasil uji Multikolieraitas telah memenuhi asumsi VIF, dimana nilai $VIF < \text{nilai tolerance}$ (berada di bawah 10).

2. Autokorelasi

Tujuannya adalah untuk menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelum data diurutkan berdasarkan urutan waktu). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Pengujian ini dilakukan dengan *Durbin-Watson Test (Tabel D-W)* dalam pengambilan keputusannya adalah:

1. Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif
2. Angka D-W di antara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
3. Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

Tabel V.11. Rekapitulasi Uji Autokorelasi

Variabel	Durbin Watson	Kriteria Keputusan	Keterangan
Bahan Baku (X_1), Tenaga Kerja (X_2), Mesin (X_3), dan Pengawasan (X_4)	1,635	Di antara -2 sampai +2	Tidak ada autokorelasi

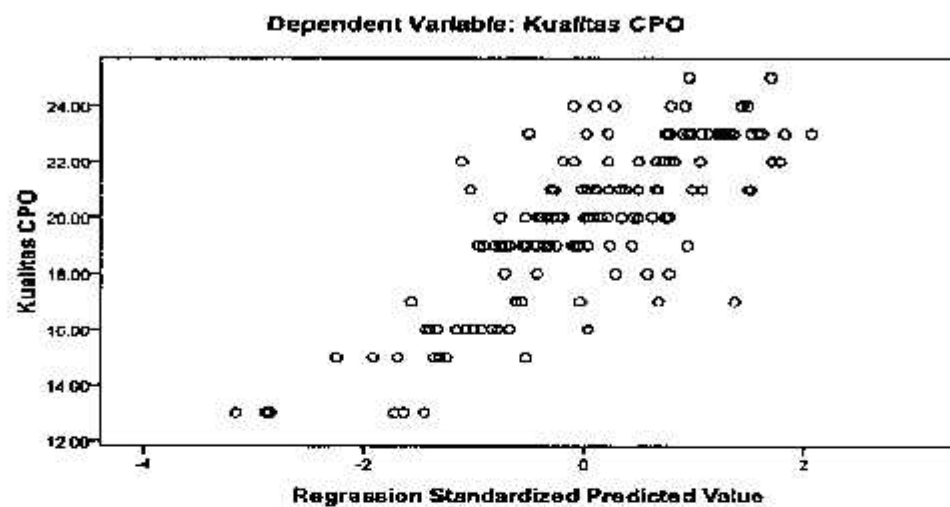
Sumber: Data olahan, lampiran 2

Berdasarkan tabel rekapitulasi uji autokorelasi di atas, diperoleh nilai D-W untuk keempat variabel independen sebesar 1,635. Ini menunjukkan bahwa nilai D-W di antara -2 sampai +2 yang artinya tidak ada autokorelasi, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi dalam model penelitian ini.

3. Heterokedastisitas

Tujuannya adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari suatu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi *heterokedastisitas*. Pengujian ini dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik dimana sumbu Y adalah yang telah diprediksikan dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah distandarkan.

**Gambar V.2 Uji Heterokedastisitas
scatterplot**



Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara tidak acak, dan membentuk suatu pola tertentu, serta tersebar di atas dan di atas angka nol pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari *heteroskedastisitas*.

E. Model Regresi Linear Berganda

Hasil dari perhitungan untuk analisis regresi dari responden dapat di lihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.12 Rekapitulasi Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients
	B
Konstanta	1.156
Bahan Baku (X_1)	0.174
Tenaga Kerja (X_2)	0.184
Mesin (X_3)	0.226
Pengawasan (X_4)	0.618

Sumber: Data olahan, lampiran 3

Berdasarkan tabel rekapitulasi regresi linear berganda di atas, maka diperoleh persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 1.156 + 0.174X_1 + 0.184X_2 + 0.226X_3 + 0.618X_4$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 1.156 menyatakan bahwa jika tidak ada bahan baku, tenaga kerja, mesin pengawasan (*Controlling*) maka nilai kualitas produk akan tetap sebesar 1.156
2. Koefisien regresi sebesar 0.174 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai bahan baku maka akan meningkatkan kualitas produk sebesar 0.174 dengan asumsi besarnya variabel dependen lainnya adalah tetap.
3. Koefisien regresi sebesar 0.184 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai tenaga kerja maka akan meningkatkan kualitas produk sebesar 0.184 dengan asumsi besarnya variabel dependen lainnya adalah tetap.
4. Koefisien regresi sebesar 0.226 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai mesin maka akan meningkatkan kualitas produk sebesar 0.226 dengan asumsi besarnya variabel dependen lainnya adalah tetap.
5. Koefisien regresi sebesar 0.618 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai pengawasan/*Controlling* maka akan meningkatkan kualitas produk sebesar 0.618 dengan asumsi besarnya variabel dependen lainnya adalah tetap.

F. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Uji secara simultan (F test), uji secara parsial (t test) dan uji koefisien determinasi (R^2),

1. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama menjelaskan variabel dependen. Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} . Namun sebelum membandingkan nilai F tersebut, harus ditentukan tingkat kepercayaan ($1-\alpha$) dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) = $n - (k+1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai Alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,05. Adapun hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.13 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

F_{hitung}	P value	Tanda	Alpha (α)	Keterangan	Hipotesis
57,954	0,000	<	0,05	Signifikan	H_0 ditolak H_a diterima

Sumber : Data olahan, lampiran 3

Dari tabel V.13 di atas, diketahui bahwa nilai F_{hitung} 57,954 atau P value sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bahan baku, tenaga kerja, mesin dan pengawasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas CPO yang dihasilkan oleh PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.

- (4) Variabel pengawasan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas produk

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebuah koefisien yang digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (bahan baku, tenaga kerja, mesin dan pengawasan) dapat menjelaskan variabel dependennya (kualitas produk).

Tabel V.15 Rekapitulasi Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel	Adjusted R Square	Persentase
Bahan baku (X_1), Tenaga kerja (X_2), Mesin (X_3), Pengawasan (X_4)	0,605	60,5%

Sumber : Data olahahn, lampiran 3

Berdasarkan tabel V.15 di atas, diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,605. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama bahan baku, tenaga kerja, mesin dan pengawasan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas produk sebesar 60,5%. Sedangkan sisanya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk minyak kelapa sawit (*CPO*) pada PT. Sinar Perdana Caraka adalah dipengaruhi oleh bahan baku, tenaga kerja, mesin dan pengawasan
2. Adapun variabel yang memiliki pengaruh yang sangat besar/dominan terhadap kualitas produk minyak kelapa sawit (*CPO*) pada PT. Sinar Perdana Caraka adalah dipengaruhi oleh variabel pengawasan. Hal ini dapat di lihat berdasarkan hasil uji regresi linear berganda. Dari hasil uji regresi linear berganda diperoleh nilai Beta sebesar 0,618 yang artinya variabel pengawasan memiliki pengaruh sebesar 61,8% terhadap kualitas produk minyak kelapa sawit (*CPO*) yang dihasilkan perusahaan.
3. Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinasi (R^2) diketahui bahwa bahan baku, tenaga kerja, mesin dan pengawasan secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 60,5% terhadap kualitas CPO yang dihasilkan PT. Sinar Perdana Caraka (SPC) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir. Sedangkan sisanya sebesar 39,5% adalah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Affan, B. Satria, 2009, *Tips dan Cara Menyusun Skripsi Tesis Disertasi*, Yogyakarta; Shira Media
- Amstrong, Gerry, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Jilid II, Jakarta; Erlangga
- Anggraini, Yunita, 2000, *Dampak merek asing pada persepsi dan sikap konsumen terhadap produk*, Jakarta; PT. Gramedia Pustaka
- Assauri, Sofjan, 2000, *Prinsip-prinsip Manajemen Pemasaran*, Jakarta; Rajawali Press
- , 2003, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi revisi, Jakarta; LP-FELI
- , 2001, *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*, Jakarta; Rajawali Press
- , 2008, *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*, Jilid III, Jakarta; Rajawali Press
- Budiarto, Teguh, 2002, *Dasar-dasar Perusahaan*, Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada
- Drapper, Smit, 2002, *Analisis Regresi Terapan*, Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama
- Drucker, Peter, 2001, *Manajemen Pemasaran dan Strategi*, Jakarta; Rajawali Press
- Feigenbaum, A.V, 2001, *Kendala Mutu Terpadu*, Diterjemahkan oleh Hudava Kandahjaya, Jakarta; Erlangga
- Franklin, Thomas, 2000, *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, Yogyakarta; BPFE
- Griffin, Charles, 2000, *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Bandung; Mandar Maju
- Handayani, Sri, 2008, *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk*, Jakarta; Erlangga
- Hanung, Murdiffin, 2007, *Manajemen Produksi Modern*, Jakarta; Bumi Aksara
- Hardjosocmarso, 2001, *Total Quality Manajemen*, Jakarta; Bumi Aksara
- Harsono, 2000, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta; Erlangga

- Sutojo, Siswanto, 2005, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke 9, Yogyakarta; BPEF
- Syamsi, Hadi, 2000, *Manajemen Produksi*, Jakarta; PT. Gramedia
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Manajemen Produksi Modern*, Jilid II, Jakarta; Bumi Aksara
- , 2000, *Manajemen Produksi Modern*, Jakarta; Bumi Aksara
- Turniah, 2008, *Analisis Proses Produksi untuk meningkatkan mutu kualitas sagu pada PD. Setia Budi di Desa Mengkiruu Kec. Merbau Kab. Bengkalis. Pekanbaru*
- Umar, Husein, 2005, *Studi Kelayakan Bisnis*, Edisi 3, Jakarta; PT. Gramedia Pustaka
- Winardi, 2000, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Yogyakarta; BPFE
- Yarnit, Zulian, M.Si, 2003, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Yogyakarta, Ekonisia
- Yunus, Muhammad, 2006, *Tafsir Qur'an Karim*, Jakarta; PT. Mahmud Yunus Wadzuryah